

## Conditions générales d'utilisation de l'application mobile Orange Bank Africa

Version entrée en vigueur : Le 01/11/2021

**Dénomination sociale** : Orange Bank Africa (ci-après dénommée Orange Bank)

**Société anonyme au capital de** : 24.462.000.000 (Vingt-quatre milliards quatre cent soixante-deux millions) F CFA

**RCCM** : CI-ABJ-2018-B-13530

**Siège Social** : Marcory Zone-4, Rue Louis Lumière, Immeuble Baïni

**Site internet** : <https://orangebank.ci/>

**Adresse mail** : [info.oba@orangebank.ci](mailto:info.oba@orangebank.ci)

**Editeur de l'application** : WHA, société anonyme au capital de 10 008 000 euros, dont le siège social est situé 25 bis avenue André Morizet 92100 Boulogne Billancourt, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro RCS 433 506 433.

**Hébergeur** : WHA, société anonyme au capital de 10 008 000 euros, dont le siège social est situé 25 bis avenue André Morizet 92100 Boulogne Billancourt, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro RCS 433 506 433.

Merci de lire avec attention les différentes conditions d'utilisation de la présente application avant d'y accéder. En cliquant OK ou en accédant à cette application, vous acceptez, sans réserve, les présentes modalités.

### Article 1 : OBJET

Les présentes conditions Générales fixent les modalités d'utilisation de l'application mobile Orange Bank que nous vous mettons à disposition.

Dans les présentes, les expressions "Nous" (et par extension "notre", "nos") désigne Orange Bank et "Vous" (et par extension "votre", "vos") désigne la personne physique ayant téléchargé et installé l'application mobile Orange Bank.

Elles fixent les responsabilités de chacun dans le fonctionnement de l'application, mais vous renseignent également sur la propriété intellectuelle et la protection de vos données personnelles.

En outre, elles déterminent les conditions dans lesquelles vous pouvez accéder à distance à vos comptes bancaires, aux informations de nature bancaire ou non ainsi que celles dans lesquelles vous pouvez réaliser des opérations transactionnelles par le canal digital. A ce titre, notre application mobile vous permet :

De découvrir notre banque et notre univers

D'accéder à la description de nos produits et aux offres commerciales associées

De souscrire en ligne des produits et services bancaires

D'accéder à votre espace client

De recevoir des notifications liées à nos offres

## **Article 2 : FONCTIONNALITES OFFERTES**

Une fois connecté à votre espace client, vous pourrez consulter vos comptes, produits et réaliser certaines transactions et avoir accès aux fonctionnalités offertes par l'application. Ci-dessous une liste non exhaustive de ces fonctionnalités :

- Consultation : comptes courants, comptes épargnes, relevés bancaires
- Téléchargement de relevés bancaires
- Ordre de virements
- Produits : Carte Visa, B2W

L'étendue de nos fonctionnalités ci-dessus énoncées est appelée à évoluer dans les conditions prévues à l'article 14 ci-dessous.

## **Article 3 : ACCES A L'APPLICATION MOBILE ORANGE BANK**

Pour télécharger, installer et utiliser l'application mobile Orange Bank, vous devez posséder un mobile compatible Android et un accès au réseau Internet.

L'application est téléchargeable gratuitement (hors coûts d'abonnement téléphonique, de connexion et d'accès au réseau Internet et hors surcoût éventuel facturé pour le chargement de données) depuis la plateforme « Google Play Store ».

La version du logiciel de l'application peut être mise à jour de temps à autre pour ajouter de nouvelles fonctions, de nouveaux services et pour des mesures de sécurité. L'application mobile Orange Bank est normalement accessible 24h/24h, 7jours/7jours, sauf événement occasionnel ou exceptionnel (cas de force majeure ou cas fortuit, opération de maintenance...).

En effet, en vue de garantir le bon fonctionnement de l'application et sa sécurité notamment, Orange Bank est susceptible d'interrompre le service pour des travaux de maintenance et d'amélioration.

En cas d'indisponibilité du service, vous pourrez être notifié toutefois il est convenu que notre responsabilité ne pourra être engagée pour les cas d'indisponibilité du service.

## **Article 4 : ACCES A L'ESPACE CLIENT ET AUX FONCTIONNALITES DE L'APPLICATION MOBILE ORANGE BANK**

La sécurité et la confidentialité de nos échanges sont notre priorité. C'est pourquoi l'accès à votre espace client n'est possible que par une authentification forte.

Vous devez vous identifier pour accéder à cet espace dédié et utiliser les fonctionnalités offertes par l'application mobile Orange Bank.

En effet, l'accès au service n'est possible qu'au moyen d'un identifiant utilisateur et un mot de passe personnalisé. Il s'agit d'un mot de passe que l'utilisateur définit lui-même sur le terminal à la fin du processus d'activation suivant des exigences de complexité de sécurité. Il servira ultérieurement à accéder à l'application et à signer les opérations transactionnelles.

Il n'est pas exclu que pour l'usage de certaines fonctionnalités ou opérations transactionnelles, vous ayez besoin de vous authentifier en utilisant des procédés de sécurité supplémentaire notamment des codes de vérification, des pass de sécurité etc..., dont les modalités d'utilisation seront précisées.

L'accès à notre application et à nos fonctionnalités sont sécurisées par des dispositifs de sécurité personnalisés que vous vous engagez à protéger conformément aux dispositions ci-après.

Le mot de passe est strictement confidentiel. C'est votre « clé » d'accès aux services bancaires et le moyen de vous authentifier pour réaliser certaines opérations y compris transactionnelles.

Vous êtes entièrement responsable de sa confidentialité, de sa conservation et de l'utilisation que vous en faites.

Vous devez donc le tenir secret et ne le communiquer à quiconque pour ne pas engager votre responsabilité.

Par sécurité, l'accès aux services est temporairement bloqué après trois compositions erronées du mot de passe.

En cas d'oubli ou de perte, vous pouvez solliciter l'envoi par mail à l'adresse support.oba@orangebank.ci d'un lien de réinitialisation vous permettant de modifier votre mot de passe.

La saisie de votre mot de passe reste par ailleurs nécessaire lors de la réalisation de certaines opérations y compris transactionnelles.

Par ailleurs, la sécurité et la confidentialité de nos échanges étant notre priorité, votre mobile sur lequel est installée l'application mobile Orange Bank nous sert aussi à vous reconnaître (en plus de votre identifiant client et votre mot de passe).

En effet, nous vous informons que l'application mobile contient une clé de sécurité permettant de faire de votre mobile un terminal de confiance. C'est pourquoi vous devez réaliser votre première connexion depuis un mobile qui vous appartient. Vous pouvez ensuite bien sûr ajouter d'autres terminaux de confiance.

#### **Article 5 : SECURISATION DE VOTRE MOT DE PASSE**

Si vous pensez que quelqu'un connaît ou utilise votre mot de passe sans votre autorisation, vous devez nous prévenir sans délai en envoyant un mail à support.oba@orangebank.ci.

Nous vous recommandons également de modifier immédiatement votre mot de passe depuis votre espace client sécurisé afin de rendre l'ancien inutilisable.

En cas de vol ou perte de votre mobile, vous pourrez supprimer ce terminal de confiance en contactant la banque à l'adresse support.oba@orangebank.ci.

Pour restreindre l'accès à la souscription d'un compte Orange Bank aux seules personnes physiques (c'est-à-dire les humains et non pas des programmes informatiques), nous utilisons le service O.T.P (One Time Password).

#### **Article 6 : VALIDATION DES OPERATIONS**

Il est expressément convenu entre vous et nous qu'une fois authentifié conformément aux dispositions précédentes, la poursuite de l'utilisation de l'application et de ses fonctionnalités et/ou la saisie de

dispositifs de sécurité supplémentaires lorsqu'il est requis, vaudra signature de l'utilisateur, permettant ainsi son identification et pouvant son consentement :

- Aux opérations transactionnelles effectuées (virement, paiement etc...)
- Pour la signature en ligne de documents contractuels de souscription à des produits ou services proposés par Orange Bank Africa (formulaire de demande de souscription, conditions générales, etc)

## **Article 7 : OPERATIONS TRANSACTIONNELLES**

### **Article 7.1. Relevé de comptes**

L'utilisateur a la possibilité de recevoir et consulter ses relevés de compte sous forme électronique.

Les comptes éligibles à ce service sont le compte courant, le compte d'épargne.

Le relevé de compte digital vous sera mis à disposition à la date d'arrêt habituelle des relevés des comptes concernés par ce service dans les mêmes conditions que pour un relevé papier.

L'étendue de nos fonctionnalités ci-dessus énoncées est appelée à évoluer.

### **Article 7.2. Virements**

Il s'agit des services transactionnels vous permettant de faire des virements internes OBA et virements interbancaires SICA.

Ainsi, tout Abonné peut transmettre, par l'intermédiaire du Service, des ordres de virement au débit de ses comptes.

Les virements se feront en F CFA émis vers un compte tenu en Côte d'Ivoire ou dans l'espace UEMOA.

Toutefois, ce service pourrait être prochainement étendu aux comptes ouverts auprès de prestataires de services de paiement dans la zone UEMOA conformément à la réglementation en vigueur.

La confirmation de la passation d'ordres de Virement via l'application ou la saisie de dispositifs de sécurité supplémentaires lorsqu'il est requis, vaudra ordre irrévocable de la part de l'utilisateur.

A ce titre, l'ordre de transfert ne sera exécuté qu'à la condition que :

- Les renseignements fournis soient complets et précis
- L'ordre émane du titulaire du compte authentifié au moins du dispositif de sécurité de l'application
- La situation du compte ou les lignes accordées par la banque permettent l'exécution du transfert

Toutefois, nous n'assurons aucune responsabilité pour tout retard dû au non-respect des conditions ci-dessus énumérées ou pour toute cause indépendante de sa volonté.

Les Virements SICA occasionnels ou permanents sont plafonnés comme suit :

Virements Interbancaires SICA:

Type de compte source	Corant Std	Epargne
Limite par transaction (F CFA)	500 000	Bloqué
Limite journalier (F CFA)	2 500 000	Bloqué
Frais Client TTC (F CFA)	275	

Virements Interbancaires RTGS:

Type de compte source	Corant Std	Epargne
Limite par transaction (F CFA)	500 000	Bloqué
Limite journalier (F CFA)	2 500 000	Bloqué
Frais Client TTC (F CFA)	550	

Virements Internes OBA entre comptes du client:

Type de compte source	Corant Std	Epargne
Limite par transaction (F CFA)	10 000 000	
Limite journalier (F CFA)	50 000 000	
Frais Client TTC (F CFA)	0	

Virements Internes OBA vers un autre client:

Type de compte source	Corant Std	Epargne
Limite par transaction (F CFA)	2 000 000	
Limite journalier (F CFA)	10 000 000	
Frais Client TTC (F CFA)	0	

**Article 8 : TARIFICATION**

Le téléchargement de l'application est gratuit.

Néanmoins, les opérations transactionnelles effectuées dans l'application sont susceptibles d'être facturées selon la tarification fixée aux conditions d'opération de banque disponibles dans l'application, en agence et sur le site institutionnel de Orange Bank Africa.

Orange Bank Africa se réserve le droit de modifier la facturation de ses produits et services accessibles sur l'application.

Toute modification tarifaire sera portée à la connaissance du client par voie d'affichage en agence et par publication sur le site institutionnel de Orange Bank Africa.

La poursuite de la relation ou le silence du client vaudra accord pour l'application des nouvelles conditions à la date fixée.

#### **Article 9 : RESPONSABILITES**

Outre son habituelle obligation de diligence en matière d'exécution d'ordres, la banque assume une obligation de moyens en ce qui concerne la réception et l'émission des informations. Elle n'assume aucune responsabilité en ce qui concerne leur transport.

La banque est étrangère à tout litige susceptible de survenir entre l'utilisateur de l'application et l'opérateur de service de télécommunication ou le fournisseur d'accès internet.

Pour des raisons de conformité, la Banque peut refuser d'effectuer des opérations via l'application mobile et ce sans avoir à motiver sa décision de refus.

Lorsque la Banque refuse d'effectuer une opération, vous êtes notifié sur votre espace client dans l'application mobile.

La responsabilité de la Banque ne pourra pas être engagée du fait d'un refus de cette dernière d'effectuer une ou plusieurs opérations.

Sa responsabilité limitée aux dommages directs, ne pourra être recherchée que s'il est établi qu'elle a commis une faute lourde.

L'émission des ordres, la consultation et la diffusion des informations délivrées par l'application sont de votre responsabilité exclusive sans que la banque ne soit inquiétée.

Il en est de même si un tiers pouvait, par tout moyen technique, intercepter et décoder les signaux radioélectriques et/ou données échangés entre l'opérateur télécommunication et/ou le fournisseur d'accès internet et l'utilisateur.

L'exécution de tels ordres par la banque, à défaut d'opposition expresse de votre part, n'engage en rien sa responsabilité, dans la mesure où les ordres proviennent, jusqu'à preuve du contraire, de votre terminal.

Nous ne pouvons être tenus responsable de l'inexécution de nos obligations lorsque celle-ci résulte d'un cas de force majeure, notamment en cas d'interruption du service liée au transport des informations ou défaillance de votre terminal.

En outre, lorsque notre responsabilité est engagée, celle-ci est limitée au montant des transactions en cours.

En revanche, la Banque n'est pas responsable d'une conséquence d'un défaut de sécurité (matériel ou logiciel) du terminal de connexion (smartphone, ordinateur, tablette, ...) utilisé par l'Abonné.

Le Client est responsable de toutes les conséquences qui résulteraient d'une erreur de transmission ou de manipulation de sa part.

Certaines informations sont accessibles via l'application mobile, que vous soyez client ou non d'Orange Bank.

Les informations non contractuelles fournies sur l'application mobile Orange Bank ne présentent qu'un caractère informatif et ne constituent pas un engagement de la part d'Orange Bank.

En outre, nous utilisons au mieux les connaissances techniques actuelles pour vous permettre d'accéder à l'application dans de bonnes conditions et pour préserver la confidentialité et la sécurité de votre espace client. Cependant, nous ne sommes pas responsables :

- Du transport des données
- De la qualité et de la disponibilité des réseaux de télécommunication
- Des interruptions de services dues à l'actualisation des informations nécessaires au bon fonctionnement du service ou à tout acte de maintenance
- Des dommages directs et/ou indirects en cas de présence de virus sur votre mobile ou causés par une défaillance de votre matériel
- Et, de manière générale, de tout dysfonctionnement ou erreur dont vous êtes responsable. Pour des raisons de sécurité nous pouvons être amenés à suspendre différents services.

#### **Article 10 : SECRET PROFESSIONNEL**

La Banque est tenue au secret professionnel. Obligation est faite à son personnel de ne pas révéler les informations confidentielles auxquelles il pourrait avoir accès. Cependant, lorsque la loi le prévoit, le secret professionnel ne peut être opposé aux personnes, autorités ou organismes visés par cette dernière.

En acceptant ces CGU, vous autorisez la Banque à communiquer des informations vous concernant aux sociétés du Groupe Orange ainsi qu'à des entreprises extérieures pour l'exécution de travaux qu'elle peut sous-traiter à ses prestataires. Bien entendu, toutes mesures sont prises pour assurer la confidentialité des informations transmises.

#### **Article 11 : BLANCHIMENT DES CAPITAUX ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME**

Des dispositions pénales sanctionnent le blanchiment de capitaux provenant d'un trafic de stupéfiants ou le blanchiment du produit de tout crime ou délit et le non-respect des mesures de gel des avoirs, des embargos et sanctions internationales.

Dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux, du respect de mesures de gels des avoirs, des embargos et sanctions internationales, la loi fait obligation à la banque de s'informer auprès de vous pour les opérations qui lui apparaîtront comme inhabituelles en raison notamment de leurs modalités, de leur montant ou de leur caractère exceptionnel au regard de celles traitées jusqu'alors par ce dernier. Vous vous engagez à donner à la banque en tant que de besoin toute information utile sur le contexte de ces opérations.

La banque est tenue, à la fois par la loi que par ses procédures internes, de prendre toutes les mesures nécessaires afin de lutter contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme et respecter ces mesures de gels des avoirs et de sanctions internationales.

Ces réglementations et mesures de sanctions exigent que soient obtenues des explications cohérentes et une documentation concordante pour vos opérations. A défaut, elle s'exposerait à de graves sanctions disciplinaires et judiciaires.

Afin de satisfaire cette obligation, vous vous engagez à fournir à la banque, à première demande, toutes informations et documentations utiles, afin d'établir la provenance et la destination des fonds qui transitent par son compte, et ce quel que soit le montant.

La Banque se réserve le droit de ne pas exécuter toute opération qu'elle jugerait non conforme ou en dépassement des plafonds maximum autorisés.

#### **Article 12 : Droits de la propriété intellectuelle.**

Toute reproduction, totale ou partielle de quelque élément que ce soit de l'application et cela par quelque procédé que ce soit, sans autorisation expresse des détenteurs de droits est interdite et constituerait une contrefaçon au sens des dispositions en vigueur en matière de propriété intellectuelle.

Il en est de même des bases de données figurant sur l'application mobile. Orange Bank est propriétaire et/ou dispose de l'autorisation d'utiliser l'ensemble des droits relatifs à ses marques et logos, qui sont déposés. Il est interdit de les reproduire ou de les représenter sur quelque support que ce soit et pour quelque finalité que ce soit, sans son autorisation préalable.

Android playstore est la propriété de Google Inc.

#### **Article 13 : Protection des données à caractère personnel**

Orange Bank, établissement bancaire, est amené à traiter en qualité de responsable de traitement vos données personnelles.

En effet, au cours de votre navigation sur l'application Orange Bank, des données personnelles vous concernant sont susceptibles d'être collectées. Celles-ci sont traitées conformément à la Loi N° 2013-450 du 19 juin 2013 relative à la protection des données à caractère personnel.

Elles sont nécessaires à l'accès aux différentes fonctionnalités offertes (souscription en ligne de produits et services, gestion de votre espace personnel, formulaires contacts, abonnement à la newsletter, messagerie, gestion et exécution des contrats, gestion commerciale des clients et prospects...), à la gestion de votre navigation et à des fins de Marketing des produits Orange Bank, et s'il y a lieu au respect d'exigences légales et réglementaires.

Les utilisateurs de l'application acceptent que ces données puissent être partagées avec d'autres filiales ou membres du Groupe Orange ou avec toute autre entreprise exerçant ponctuellement pour le compte de Orange Bank des prestations en tant que sous-traitant pour des études de marché et/ou d'analyses statistiques.

Chaque utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression à ses informations personnelles ou d'opposition au traitement de ses données ou encore à ce que vos données ne soient pas utilisées à des fins de prospection commerciale, lorsqu'il le souhaite et pourra à cette fin contacter le gestionnaire du site par courrier électronique à l'adresse suivante : [support.oba@orangebank.ci](mailto:support.oba@orangebank.ci)

Orange Bank s'engage, dans le cadre de ses activités et conformément à la réglementation en vigueur, à assurer la protection, la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel vous concernant, ainsi qu'à respecter votre vie privée.

#### **Article 14 : Modification des conditions générales d'utilisation de l'application mobile Orange Bank**

En téléchargeant et en installant l'application mobile Orange Bank, vous reconnaissez avoir pris connaissance des présentes conditions générales d'utilisation et vous engagez à les respecter. Nous nous réservons le droit de modifier, à tout moment, tout ou partie des dispositions des Conditions



générales d'utilisation afin de les adapter aux évolutions des services, aux évolutions techniques, légales ou jurisprudentielles ou lors de la mise en place de nouvelles prestations. Les nouvelles conditions seront portées à la connaissance de l'utilisateur par tout support y compris l'application en cas de tentative d'accès.

**Article 15 : Droit applicable**

Notre application mobile est soumise au Droit applicable en République de Côte d'Ivoire. Les différentes activités pouvant être développées sur cette application mobile sont également régies par ce droit. En cas de litige, le Tribunal de Commerce d'Abidjan sera compétent.