

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DES SERVICES EPARGNE ET PRÊT TIK TAK ORANGE BANK

ARTICLE 1 : OBJET - DUREE

Les présentes conditions générales d'utilisation (ci-après les « **CGU** ») définissent les termes et conditions générales dans lesquelles Orange Bank met à la disposition de tout Client détenteur d'un compte Orange Money, qui l'accepte, un service d'épargne et de crédit (ci-après le « **Service** »).

Les présentes CGU ne se substituent pas aux conditions d'utilisation du Service Orange Money que le Client reconnaît avoir lues et acceptées sans réserve.

Orange Bank et le Client sont ci-après ensemble dénommés les « **Parties** ». Les présentes CGU lient les Parties pour une durée indéterminée à compter de l'inscription du Client à l'utilisation du Service.

ARTICLE 2 : DÉFINITIONS

Sans préjudice des conditions d'utilisation du Service Orange Money, les termes et expressions commençant par une lettre majuscule dans les présentes ont le sens qui leur est conféré ci-après :

« **Banque Centrale** » : désigne la Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO), institut d'émission monétaire et de régulation des banques et établissements financiers de la zone UMOA. »

« **Orange Bank** » : désigne Orange Bank Africa, société anonyme avec conseil d'administration, au capital de 27.462.000.000 Francs CFA, enregistrée au Registre du commerce et du crédit mobilier d'Abidjan sous le numéro CI-ABJ-2018-B-13530, et ayant son siège social à Abidjan-Marcory, Rue Louis Lumière, Immeuble BAINI, 1er étage, 04 BP 2760 Abidjan 04 (Côte d'Ivoire).

« **Carte SIM** » : désigne le support physique permettant au Client d'accéder au Réseau d'Orange et d'utiliser le Système d'Orange Money.

« **Bureau d'Information sur le Crédit** » ou « **BIC** » : désigne le bureau agréé par la Banque Centrale qui collecte, compile, stocke, traite et diffuse les informations sur les crédits transmises par les déclarants. Le BIC est un outil de suivi et d'évaluation des risques permettant, entre autres, aux établissements de crédit de répondre aussi largement que possible, aux demandes de crédit présentées par un client et de connaître l'endettement global de leurs clients et les informations négatives les concernant.

« **CIP** » ou « **Centrale des Incidents de Paiement** » : désigne un système de gestion des informations relatives aux instruments de paiement émis dans l'UEMOA conformément à l'instruction n°009/07/rsp/2010 du 26 juillet 2010 relative au dispositif de centralisation et de diffusion des incidents de paiement de l'Union Economique et Monétaire Ouest Africaine (UEMOA).

« **Client** » : désigne la personne physique Client Orange Money, Demandeur, dont la demande d'inscription a été acceptée par Orange Bank et qui a effectivement bénéficié d'un ou plusieurs Services.

« **Code Secret** » : désigne le code secret utilisé par le Client pour accéder et effectuer des transactions à partir de son Compte Orange Money. Il est personnel et placé sous la totale responsabilité du Client, qui devra en assurer la confidentialité et le maintenir secret. Ce code est indispensable dans l'utilisation du Service et authentifie les ordres transmis par le Client.

« **Compte de prêt** » désigne le compte de transit ouvert pour un client dans les livres d'Orange Bank dans le seul but de matérialiser la mise en place du crédit et supporter les remboursements périodiques. Ce compte qui n'a pas vocation à recevoir directement les opérations usuelles au crédit ou au débit est lié au Compte Orange Money du Client.

Conditions générales d'utilisation Orange Bank

« **Compte Orange Money** » : désigne le compte de monnaie électronique rattaché à un numéro de téléphone mobile Orange, ouvert au nom du Client, sur lequel sont inscrites les unités de valeurs (UV) dont il dispose et, à partir ou à destination duquel, le Client peut effectuer les opérations de transfert d'argent et de paiement, ainsi que des opérations d'Épargne et de Prêt.

« **Commission** » : désigne les frais payés par le Client sur la base du montant du prêt hors taxes en guise de frais de dossier.

« **Demande** » : désigne une demande ou une instruction reçue par Orange Bank de la part du Demandeur par le biais du Service Orange Money et sur laquelle Orange Bank est autorisée à agir.

« **Demandeur** » : désigne tout Client Orange Money qui sollicite l'autorisation de souscrire à un ou plusieurs Services.

« **Document d'identité** » : désigne tout document officiel en vigueur, et reconnu comme tel, permettant l'identification d'une personne physique, délivré par l'Autorité compétente de l'Etat d'émission.

« **Épargne** » : désigne le compte épargne ordinaire ouvert au nom du Client par Orange Bank dans ses livres. Ce compte est lié au Compte Orange Money du Client et est accessible via le téléphone mobile du Client.

« **Équipement** » : désigne le téléphone mobile, la carte SIM et / ou tout autre équipement qui, lorsqu'il est utilisé conjointement, permet d'accéder au Service Orange Money et au Service.

« **Intérêts** » : la somme d'argent que le client doit rembourser en plus de la somme empruntée dénommée le « Capital » et calculée sur la base du montant hors taxe du prêt.

« **Frais** » : composés de la commission et de l'intérêt correspondant à un TEG (Taux Effectif Global) annuel maximum conforme à la législation en vigueur et appliqués au montant hors taxe du Prêt octroyé.

« **Frais de fonctionnement** » : désigne le montant annuel hors taxe prélevé par la banque dans le cadre de la mise à disposition de services digitaux

« **Know Your Customer** » ou « **KYC** » : désigne les obligations réglementaires de connaissance des clients liées aux procédures d'identification du Client ainsi que les documents et informations qui doivent être collectés afin d'être en conformité avec ces réglementations.

« **Menu du Service** » : désigne le menu dédié au Service disponible dans le menu USSD du Système Orange Money.

« **Orange Money Côte d'Ivoire** » ou « **OMCI** » : désigne la société ORANGE MONEY CÔTE D'IVOIRE, société anonyme avec conseil d'administration, au capital de 3 800 000 000 F CFA, enregistrée au Registre du commerce et du crédit mobilier d'Abidjan sous le numéro N° CI-ABJ-2015-B-14086, agréée en qualité d'Etablissement de Monnaie Electronique sous l'identifiant EME CI 007/3016 par la Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO), et ayant son siège social à Abidjan-Plateau, Avenue Abdoulaye FADIGA, Immeuble « PIA » 5ème étage, 11 BP 202 Abidjan 11, Abidjan, Côte d'Ivoire.

« **Orange Côte d'Ivoire** » ou « **Oci** » : désigne la société ORANGE CÔTE D'IVOIRE, société anonyme avec conseil d'administration, au capital de 6 026 214 000 F CFA, enregistrée au Registre du commerce et du crédit mobilier d'Abidjan sous le numéro N°CI-ABJ-1996-B-196491, et ayant son siège social à Abidjan-Marcory, Boulevard Valéry Giscard d'Estaing, immeuble « Le Quartz », 11 BP 202 Abidjan 11, Abidjan, Côte d'Ivoire.

« **Points de Distribution Orange Money** » : désigne les distributeurs Orange Money, ainsi que les agences et boutiques Orange.

« **Prêt** » : désigne le Prêt ouvert au nom du Client par Orange Bank dans ses livres pour chaque Prêt accordé au Client et mis à disposition sur son Compte Orange Money. La première demande de Prêt entraîne l'ouverture d'un compte de prêt dans les livres d'Orange Bank.

Conditions générales d'utilisation Orange Bank

« **Service Client Orange Money** » : désigne le centre d'appel de Service Client Orange Money qui est en charge de toutes les questions et réclamations soulevées par les Clients relativement au Service Orange Money et disponible par téléphone au numéro suivant 0707, ou depuis les réseaux sociaux d'Orange

« **Service Client Orange Bank** » : désigne le centre d'appel de Service Client Orange Bank qui est en charge de toutes les questions et réclamations soulevées par les Clients relativement au(x) Service(s) Orange Bank et disponible par téléphone aux numéros suivant 27 21 59 93 10 / 1370 ou depuis les réseaux sociaux d'Orange Bank.

« **Service** » : désigne un des services et produits de banque proposés par Orange Bank, à savoir la collecte d'épargne et l'octroi de Prêt proposés dans un menu dédié du Service Orange Money.

« **Services** » : désigne les services et produits de banque proposés par Orange Bank, à savoir la collecte d'épargne et l'octroi de Prêt proposés dans un menu dédié du Service Orange Money ;

« **Service Orange Money** » désigne le service fourni par OMCI et permettant à une personne de disposer entre autres d'un Compte Orange Money, de transférer de l'argent et d'effectuer des paiements.

« **Solde du Prêt** » désigne le montant restant dû à rembourser du Prêt au moment de la Demande de consultation par le Client des informations sur son Prêt.

« **Système d'Orange Money** » désigne la plateforme de transaction d'Orange Money utilisée dans le cadre du Service Orange Money.

« **Transaction** » désigne les transactions et opérations relatives aux Services.

« **Unité de valeur** » ou « **UV** » : désigne toute unité de valeur électronique libellée en devise locale, représentative d'un titre de créance négociable matérialisé sur un support électronique.

« **LBC-FT** » désigne les procédures de Lutte Anti-Blanchiment et Contre le Financement du Terrorisme.

« **SMS** » désigne un service de messagerie qui permet au Client de recevoir un message texte depuis son téléphone mobile ou de le transmettre à un autre téléphone mobile.

« **USSD (Unstructured Supplementary Service Data)** » : désigne le service supplémentaire pour données non structurées. Il s'agit d'une fonctionnalité des réseaux téléphoniques mobiles GSM, 3G et 4G.

Les mots qui comportent le sens singulier où le contexte l'admet comportent également le sens du pluriel et vice versa. Les rubriques de ces CGU sont destinées uniquement à des fins de commodité et n'ont aucune incidence sur l'interprétation des présentes.

ARTICLE 3 : CONSENTEMENT DU DEMANDEUR

Le Demandeur reconnaît, préalablement à son inscription au Service, avoir lu et compris l'intégralité des CGU du Service en mode digital sur le site internet d'Orange Bank à l'adresse suivante <https://orangebank.ci/cgu-tiktak> ou sur l'application Orange Bank.

Le Demandeur accepte qu'Orange Bank offre le Service uniquement par voie électronique via le Service Orange Money.

Le Demandeur sera réputé avoir lu, compris et accepté les CGU par la saisie de son Code Secret pour confirmer son acceptation des CGU et sa demande d'inscription au Service.

En tout état de cause, toute utilisation du Service et saisie du Code Secret valent preuve de l'acceptation expresse et sans réserve de l'ensemble des CGU.

Tout Demandeur ne consentant pas à une quelconque stipulation des présentes CGU doit s'abstenir de s'inscrire ou d'utiliser le Service.

ARTICLE 4 : DONNEES A CARACTERE PERSONNEL DU CLIENT

Conditions générales d'utilisation Orange Bank

Orange Bank s'engage à respecter la vie privée ainsi que les droits relatifs à la protection des données à caractère personnel. L'utilisation du Service est conditionnée à l'acceptation par le Demandeur de la collecte, de l'utilisation et du partage de données à caractère personnel.

La collecte des données à caractère personnel du Demandeur et leur utilisation ont pour principale finalité de lui donner accès au Service et d'en permettre l'utilisation dans des conditions optimales, de bénéficier d'un parcours client simplifié, d'une offre personnalisée et de répondre aux obligations réglementaires. Ces données sont conservées pendant le temps nécessaire à la gestion du Service et, en tout état de cause, pendant la durée légale de conservation des données.

A l'occasion de l'inscription et de l'utilisation du Service, si le Client l'accepte dans le parcours digital, Orange Bank collecte notamment les données à caractère personnel qui lui sont communiquées par OMCI et OCI : prénom, nom, date et lieu de naissance, document d'identité, adresse, contact(s) et toute autre information qui permettra au Demandeur d'utiliser le Service. Orange Bank se réserve le droit de collecter tout document précisant le lieu de résidence du client.

Le Demandeur sera réputé avoir lu, compris et accepté le partage de ses données Orange et Orange Money à Orange Bank par la saisie de son Code Secret pour confirmer son accord dans son parcours de demande d'inscription au Service

Les informations qu'Orange Bank sera amenée à recueillir pour optimiser l'expérience d'utilisation sont notamment les suivantes :

- Ancienneté du Client chez OMCI et OCI,
- Données d'usage du Compte Orange Money telles que le solde, les caractéristiques des transactions (nombre/envoi/réception/paiement/variété de bénéficiaires etc.),
- Données d'usage téléphonique OCI (nombre d'appels et de SMS etc.),
- Données de géolocalisation

Orange Bank exploitera aussi les données relatives à l'utilisation du(es) Service(s) en cas de souscription préalable d'un Prêt.

Le Client autorise également l'utilisation de l'information client à des fins commerciales raisonnables en lien avec l'utilisation par ce dernier des Services, notamment les activités de marketing, de recherche et de pratiques commerciales.

Orange Bank pourra également utiliser les données à caractère personnel :

- à des fins d'informations du Client ;
- à des fins de sollicitations commerciales pour ses Services ;
- à des fins de recouvrement de créances
- lorsqu'elle y a un intérêt légitime et, notamment pour évaluer et améliorer le Service.

Orange Bank pourra enfin utiliser et partager les données du Client dans le respect de ses obligations légales, notamment en matière de LBC-FT et/ou pour déférer à toute demande des autorités publiques.

Les données à caractère personnel du Client sont traitées et stockées par Orange Bank et par des prestataires tiers auxquels Orange Bank sous-traite certaines prestations. Orange Bank utilisera les moyens en sa possession pour assurer la sécurité, la protection et la confidentialité de ces données à caractère personnel de manière permanente et pour prévenir la perte, le vol, l'utilisation, la divulgation ou encore la modification non-autorisée de ces données.

Le Client peut à tout moment accéder à ses données, les rectifier, demander leur suppression conformément à la législation en vigueur, s'opposer à un traitement pour des motifs légitimes en formulant une demande en ce sens à l'adresse email compliance.oba@orangebank.ci.

Le Client devra informer immédiatement Orange Bank par l'intermédiaire du Service Client Orange Bank en cas de changement de toutes informations le concernant telles que communiquées lors de son inscription au Service.

Conditions générales d'utilisation Orange Bank

Les appels, courriers, SMS ou saisies envoyés, effectués ou reçus par le Client peuvent être contrôlés et/ou enregistrés dans le cadre d'une conduite diligente des affaires, notamment en ce qui concerne le contrôle qualité, la formation, le bon fonctionnement du Service, la prévention d'utilisation non autorisée du Service.

Le cadre réglementaire en vigueur permet à Orange Bank de communiquer au Bureau d'Information sur le Crédit (« BIC ») l'identité et le numéro de document d'identité du Client, ainsi que le statut de son dossier (y compris le défaut de remboursement entraînant interdiction de nouveau Prêt). Si le Client l'accepte dans le parcours digital, ces informations seront transmises au BIC et seront accessibles en consultation par les autres établissements de crédit, dans les conditions prévues par le formulaire en Annexe 1.

Le Client autorise par ailleurs Orange Bank à partager avec ses partenaires OMCI et OCI, tout document d'identité collecté pour la mise à jour du dossier d'entrée en relation de la Banque. Ce partage vise exclusivement à permettre une pareille mise à jour du dossier du Client chez OMCI et OCI.

ARTICLE 5 : ENGAGEMENTS D'ORANGE BANK

Orange Bank s'engage à fournir le Service au Client, sous réserve que le Client ait satisfait à toutes les conditions exigées pour l'utilisation du Service.

Orange Bank s'engage à étudier toute Demande et toute réclamation concernant le Service, laquelle est adressée par l'entremise du Service Client Orange Bank.

Orange Bank se réserve le droit de :

- Refuser discrétionnairement ou de révoquer à tout moment toute demande d'inscription ou de souscription au Service ;
- Vérifier auprès d'OMCI l'authenticité et le statut du Compte Orange Money du Client ;
- Améliorer ou modifier les Services existants, ainsi que proposer de nouveaux services le cas échéant.

En cas d'indisponibilité du Service, Orange Bank s'engage à mettre en œuvre les efforts nécessaires afin de rétablir le Service dans les meilleurs délais et mettre en œuvre ses meilleurs efforts pour assurer la continuité et la qualité du Service.

ARTICLE 6 : MODALITES D'INSCRIPTION AU SERVICE– CONDITIONS D'ÉLIGIBILITÉ

Pour accéder au Service, le Client devra remplir les conditions suivantes :

- avoir au moins 18 (dix-huit) ans révolus à la date d'inscription ; et
- détenir un Compte Orange Money actif ouvert et pour lequel la procédure de connaissance et d'identification clients a été réalisée conformément à la législation en vigueur.

La demande d'inscription au Service se fait uniquement par voie électronique via le Menu du Service. L'inscription au Service sera effectuée sous les conditions suivantes :

- Le Demandeur adresse à Orange Bank une demande d'inscription au Service via le Menu du Service à partir de son Equipement ;
- Le Demandeur procède à la saisie de son Code Secret pour confirmer l'acceptation des présentes CGU ;
- En l'absence de tout obstacle particulier à l'entrée en relation, Orange Bank valide, dans un délai de vingt-quatre (24) heures, la demande d'inscription du Demandeur, qui reçoit un SMS lui notifiant l'acceptation de sa Demande et matérialisant ainsi l'accord d'Orange Bank pour l'inscription du Demandeur du Service.

Il est expressément convenu que l'utilisation du Service via Orange Money ne crée pas de relation, ni de contrat entre le Demandeur et OMCI et OCI au-delà des modalités et conditions générales d'utilisation du Service Orange Money et du service Orange.

Orange Bank se réserve le droit de demander à tout moment toute information et/ou document complémentaire(s) nécessaire(s) à l'instruction de la demande d'inscription du Client au Service. Ces documents et/ou informations complémentaires doivent être fournis par le Client dans un délai maximum de dix (10) jours ;

Conditions générales d'utilisation Orange Bank

à défaut de réception du complément sollicité dans le délai requis, Orange Bank se réserve le droit de considérer caduque la demande d'inscription du Demandeur.

Le Client reconnaît que l'inscription au Service, la détention d'un Prêt et/ou d'une Epargne et les transactions associées nécessitent de communiquer à OMCI et à OCI, qui agissent en qualité de prestataires techniques d'Orange Bank, certaines informations relatives au Service. Orange Bank garantit qu'OMCI et OCI se soumettent à ce titre au respect du secret professionnel.

Un même Client ne peut souscrire au Service qu'à partir d'une seule SIM. Orange Bank Africa se réserve le droit de résilier l'accès au service au Client dans les conditions prévues par l'article 11 en cas de violation de la présente clause.

ARTICLE 7 : FONCTIONNALITES DU SERVICE

Il est préalablement précisé que les usages du Service sont limités par les plafonds d'usage du Compte Orange Money tels que fixés par la réglementation de la monnaie électronique.

En s'inscrivant auprès d'Orange Bank pour ses Services, le Client peut accéder aux fonctionnalités suivantes :

7.1. Epargne

Ce compte sera accessible sur l'Équipement du Client à partir du Menu du Service. Le Client titulaire d'un compte d'Epargne peut, à tout moment, effectuer les opérations suivantes :

- Ouvrir à distance des comptes d'épargne ;
- Transférer de l'argent vers ses comptes d'Epargne depuis son Compte Orange Money ;
- Transférer de l'argent vers son Compte Orange Money depuis ses comptes d'Epargne ;
- Consulter le solde de ses comptes d'Epargne ;
- Demander des mini-relevés pour disposer d'un récapitulatif des dernières Transactions ;
- Simuler le solde à échéance selon une mensualité choisie (pour le Dépôt A Terme).

Le premier produit d'épargne est un compte d'épargne ordinaire. Le Client peut épargner à partir d'un montant minimum d'un (1) Francs CFA. Le Client est rémunéré à un taux d'intérêt annuel déterminé conformément à la réglementation en vigueur payé mensuellement directement sur le compte d'Epargne. L'intérêt sera appliqué par quinzaine, c'est-à-dire que la somme doit être présente sur le compte épargne du 1^{er} au 15 du mois ou du 16 au dernier jour du mois. Le taux d'intérêt pourra varier en fonction de la réglementation applicable. Conformément à la réglementation, la Banque rémunèrera les dépôts dans la limite d'un montant de 10.000.000 (dix millions) de Francs CFA. Tout surplus n'étant pas rémunéré.

Le Client est informé que Orange Bank a adhéré au Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution dans l'Union Monétaire Ouest Africaine (FGDR-UMOA). L'adhésion au FGDR-UMOA vise à protéger les avoirs des clients et à les indemniser en cas de défaillance de la Banque. Le Client consent expressément à la transmission de ses informations et données à caractère personnel au FGDR-UMOA.

7.2. Prêt

7.2.1. Conditions d'éligibilité

Le Client peut, à tout moment, et sous réserve des modalités et conditions ci-après, faire une demande de Prêt ou effectuer le remboursement d'un Prêt via le Menu du Service :

- Le Client doit avoir au minimum dix-huit (18) ans ;
- Le Prêt ne pourra être accordé que sous réserve d'éligibilité du Client. Orange Bank se réserve le droit, à sa seule discrétion, d'accepter ou de refuser toute Demande de Prêt. Le Demandeur pourra également s'informer sur les motifs du refus de son dossier en contactant le Service Client Orange Money ou Orange Bank ;
- Le Client doit bénéficier d'une ancienneté d'au moins six (6) mois chez OMCI.

Conditions générales d'utilisation Orange Bank

L'adhésion à l'offre de prêt est soumise au paiement de frais de fonctionnement annuels pouvant varier suivant celle-ci. Ces frais annuels seront prélevés lors de la mise en place du premier prêt de l'année octroyé au Client ou le cas échéant par le débit du portefeuille électronique.

7.2.2. Acceptation de Prêt

Sous réserve de l'acceptation de sa Demande de Prêt, le Client pourra solliciter un Prêt dont le montant est compris entre 5.000 (cinq mille) francs CFA au minimum et 2.000.000 (deux millions) de francs CFA au maximum. La Banque se réserve le droit de modifier les conditions de son catalogue d'offre sous réserve du respect d'un préavis de 15 jours transmis par tout moyen laissant trace écrite. Chaque Prêt octroyé sera un multiple de 1.000 (mille) Francs CFA. Le Prêt fera l'objet d'une Commission et un intérêt correspondant à un TEG annuel conforme au taux en vigueur et pourra varier dans le respect de la réglementation applicable.

Le refus ou l'acceptation du Prêt sera notifié instantanément au Client par SMS. En cas d'acceptation de la Demande de Prêt, Orange Bank notifiera au Client, par SMS, les conditions spécifiques du Prêt ainsi accordé, à savoir le montant octroyé (déterminé à la seule discrétion d'Orange Bank), le taux et le montant de la Commission, la ou aux date(s) d'échéance du Prêt et les modalités de remboursement du Prêt, disponibles en consultation au moment de la Demande de Prêt.

Le Prêt est conclu pour les durées ci-après :

- moins de six (6) mois pour tout montant inférieur ou égal à 500 000 Francs CFA,
- six (6) mois au moins, pour tout montant à partir de 501 000 Francs CFA

Orange Bank se réserve le droit de définir la durée du prêt selon le montant alloué au client. Orange Bank se réserve également le droit de requérir la constitution par le Client d'une épargne préalablement à l'octroi d'un prêt. Cette épargne préalable pourra servir au remboursement de tout prêt accordé par Orange Bank et demeurera inaccessible à l'emprunteur tant qu'il sera redevable d'une quelconque somme à la Banque. La répartition des frais entre commission et intérêts, les montants et durées pourront varier dans le respect de la réglementation applicable, avec notification préalable aux clients inscrits auprès d'Orange Bank pour ces produits au moins 15 Jours à l'avance.

Le Client validera de manière expresse son acceptation des conditions spécifiques du Prêt lors de sa souscription par son code PIN. Le montant du Prêt sera mis en place sur le Compte Orange Money du Client dès l'acceptation du Prêt par Orange Bank.

De plus, à l'acceptation de son premier prêt et par la saisie de son code secret pour confirmer son acceptation, le client sera réputé avoir lu, compris et approuvé que ses informations de crédit (historiques et courantes), et notamment les soldes approuvés et en souffrance, les limites de crédit, les cessations de paiement, le solde des arriérés, soient partagées dans le cadre du Bureau d'information sur le crédit (BIC) par Orange Bank avec la Société CREDITINFO VOLO.

Dans le cas de mise en place de Prêt, un compte de prêt sera automatiquement ouvert pour le client dans les livres d'Orange Bank et réservé à ses opérations de prêt.

7.2.3. Remboursement de Prêt

Le Prêt devra être remboursé par le Client à la ou aux date(s) d'échéance convenue(s) entre les parties selon les conditions spécifiques du Prêt (montant initial + Commission + Intérêts associés). Toutefois, Orange Bank pourra accorder au Client la possibilité de procéder à un remboursement anticipé partiel ou total du Prêt et des frais, sans frais supplémentaires, avant la date du terme du prêt via une fonctionnalité de remboursement anticipé contenue dans le Menu du Service. Dans ce cas précis, le montant de l'intérêt d'Emprunt exigé sera actualisé en fonction de la durée réelle du Prêt (taux moyen quotidien).

Des SMS de rappel et/ou des messages vocaux seront régulièrement envoyés au Client pour lui rappeler l'encours du Prêt et le montant de l'échéance à régler. Orange Bank se réserve également le droit, dans le cadre de ses actions de recouvrement, de contacter le client par appel téléphonique, message transmis via WhatsApp ou par tout autre moyen de communication disponible. Ce à quoi consent expressément le Client.

Conditions générales d'utilisation Orange Bank

En acceptant les présentes CGU, le Client autorise Orange Bank à procéder au remboursement du Prêt à la date d'échéance par prélèvement automatique sur son Compte Orange Money lié au compte de prêt ou, le cas échéant, sur tout autre compte Orange Money qu'il détiendrait chez OMCI. Le Client reconnaît avoir préalablement autorisé les prélèvements auprès d'OMCI dans le cadre du Service Orange Money.

Le Client ne pourra demander un autre Prêt que si celui en cours est totalement remboursé.

7.2.4. Défaut de remboursement du Prêt

Une pénalité de dix (10) % de la somme restant due (encours du Prêt) sera appliquée au-delà de la date d'échéance.

Sous réserve du paragraphe qui précède, en cas de défaut de remboursement du Prêt à échéance :

- des SMS et / ou des messages vocaux seront automatiquement envoyés au Client à l'effet de lui notifier (i) l'encours du Prêt et (ii) le cas de défaut de paiement ;
- toute somme portée au crédit de son Compte Orange Money et/ou de tout autre compte qu'il détiendrait chez Orange Money Côte d'Ivoire sera automatiquement transférée au profit d'Orange Bank et affectée au remboursement du Prêt jusqu'à son complet remboursement ainsi que de tous les frais associés ; le client marque par la présente son accord irrévocable au prélèvement automatique à opérer dans ces conditions sur son Compte Orange Money en vue du remboursement à due concurrence du prêt souscrit auprès d'Orange Bank et consent expressément à la communication par OMCI à Orange Bank des informations relatives à tout autre compte de monnaie électronique qu'il détiendrait chez OMCI.
- OMCI pourra, à la demande d'Orange Bank, bloquer en cas de non-remboursement du prêt, l'émission d'UV à partir du Compte Orange Money et/ou de tout compte de monnaie électronique ouvert par le client chez OMCI, pendant quatre-vingt dix (90) jours maximums jusqu'au complet remboursement du Prêt ;
- Orange Bank pourra utiliser le numéro de téléphone du Client, recueilli dans le cadre du processus d'inscription aux fins de procéder au recouvrement du Prêt.

Le client consent dès à présent au blocage à opérer sur son Compte Orange Money suivant les modalités reprises au présent article. Il s'interdit expressément en conséquence d'élever toute contestation de ce fait ou de rechercher la responsabilité tant d'OMCI que d'Orange Bank.

Par ailleurs, Orange Bank se réserve le droit d'initier toute action en justice s'il y a lieu au terme d'une mise en demeure restée infructueuse pendant huit (8) jours.

Le Client est avisé qu'en cas de violation d'une quelconque obligation née du contrat de Prêt, le montant du Prêt restant à recouvrer ainsi que tous frais accessoires (cf. les conditions générales de banque) seront rendus exigibles.

Le Client est informé qu'il ne pourra soumettre une nouvelle Demande de Prêt en cas d'existence d'impayé en cours à la date de la Demande, ou au cas où un incident de paiement aurait été précédemment constaté, et ayant entraîné une inscription du Client à la Centrale des Incidents de Paiement et dans le fichier des interdictions géré par Orange Bank. Le Client est également informé qu'en cas d'existence d'impayés au titre d'un prêt, il ne sera pas éligible aux campagnes promotionnelles et autres jeux organisés par Orange Bank.

Le Client se déclare pleinement informé des dispositions ci-dessus et s'engage à prendre toutes mesures utiles afin de régler à bonne date les échéances de Prêt et leur Commission dès leurs dates d'exigibilité, ainsi que tous autres frais annexes ou connexes.

Orange Bank se réserve le droit de modifier les durées des périodes citées ci-dessus, en le notifiant 15 jours à l'avance aux clients inscrits auprès d'Orange Bank.

Seront à la charge du Client qui s'y oblige expressément aux termes des présentes :

- toutes dépenses qu'Orange Bank serait amenée à engager du fait du Prêt contracté par le Client et tendant soit à sa régularisation, soit à son recouvrement ;
- tous impôts, taxes ou charges quelconques en cours ou à venir afférents au Prêt.

Conditions générales d'utilisation Orange Bank

L'Épargne et toute autre somme appartenant au Client et déposées dans les livres d'Orange Bank sont susceptibles de saisies par Orange Bank conformément à la législation en vigueur et dans le respect des procédures légales y afférentes.

7.3. Unicité du compte

L'ensemble des comptes ouverts par le client dans les livres d'Orange Bank tant en son siège social que dans ses agences constituent des éléments d'un compte unique.

Dans l'hypothèse où le solde d'un de ses comptes deviendrait débiteur, le client autorise expressément la banque à affecter le solde du compte ou des comptes créditeurs à l'apurement total ou partiel de son ou de ses comptes.

Le client a connaissance de ce que la présente convention d'unicité de compte constitue une condition essentielle à l'octroi des crédits ou facilités par la Banque.

En conséquence, si le solde du Compte Orange Money ne permet pas le remboursement de l'encours du Prêt et les frais accessoires exigibles, le compte Epargne sera, dès le quatrième jour après la date de défaut de remboursement, débité automatiquement en vue du remboursement total ou partiel de l'encours et du règlement des frais. Le Client consent expressément au débit à réaliser dans ces conditions sur son compte épargne.

En adhérant aux présentes, le Client autorise Orange Bank à procéder à cette compensation, nonobstant toute réclamation qu'il pourrait lever à l'encontre d'Orange Bank.

Le Client s'engage en outre à ne rien faire qui pourrait nuire ou faire obstacle au libre exercice par Orange Bank de la compensation des soldes des comptes ouverts dans ses livres.

ARTICLE 8 : TRAITEMENT DES DEMANDES ET TRANSACTIONS

Toute Transaction du Client sur le Service sera effectuée par transmission d'une Demande à partir du Menu du Service. Le Client autorise Orange Bank à agir sur la foi des Demandes reçues sans exiger une quelconque confirmation complémentaire de sa part. Orange Bank se réserve toutefois le droit de demander une confirmation écrite pour toute Demande.

Toute Demande est irrévocable. L'utilisation du Code Secret pour valider une Demande ou une Transaction est considérée comme la preuve formelle et irrévocable de la volonté du Client, sauf si Orange Bank reçoit une notification préalable d'Orange Money ou du Client du vol ou de la perte de son Equipement ou du fait que son Code Secret n'est plus sécurisé.

Orange Bank est autorisée à exécuter les ordres relatifs au Service du Client résultant d'une ordonnance ou d'une injonction d'un tribunal ou d'une autorité ou d'un organisme compétent en vertu des lois applicables.

Une notification de bonne fin sera envoyée à chaque Transaction. Cette notification sera envoyée via SMS avec le solde du compte Epargne et/ou le Solde du Prêt réactualisé(s), permettant de distinguer les frais et/ou pénalités dus au titre de la Transaction. Les confirmations permettront de retracer et d'identifier toutes les Transactions effectuées.

Les informations concernant le compte, à savoir : le solde du Compte Epargne et/ou le Solde du Prêt et les informations sur le Prêt seront mis à la disposition du Client sur simple demande de celui-ci par SMS. Ces informations, ainsi que les dernières Transactions effectuées sur le Service peuvent être directement consultées à partir du Menu du Service sur l'Equipement du Client ainsi qu'auprès du Service Client Orange Money ou celui d'Orange Bank

ARTICLE 9 : RESPONSABILITES DU CLIENT

Le Client est responsable de la bonne conservation et de la bonne utilisation de son Équipement, de la compatibilité de son Equipement au Service, ainsi que de la confidentialité de son Code Secret.

Conditions générales d'utilisation Orange Bank

L'utilisation de l'Équipement à des fins autres que l'utilisation du Service (voix, SMS, internet, Orange Money Côte d'Ivoire, etc.) donne lieu à une facturation distincte de ces services par OCI et/ou Orange Money Côte d'Ivoire, conformément aux conditions spécifiques applicables par OCI et OMCI.

Le Client est responsable de toutes les Transactions effectuées à partir de son Equipement.

Le Client doit prendre toutes les précautions raisonnables pour détecter toute utilisation non autorisée de son Service et de son Equipement. A cet effet, il veillera à ce que toutes les données communiquées par Orange Bank soient examinées et vérifiées par lui-même dès leur réception, de manière à ce que toute utilisation non autorisée à son Service et à son Equipement soit détectée.

Le Client doit informer immédiatement Orange Bank, via le Service Clients Orange Bank et le Service Clients Orange Money, dans les cas suivants :

- Le Code Secret est ou peut être connu par une personne non autorisée ;
- Une utilisation non autorisée du Service a eu lieu ou pourrait avoir eu lieu et une Transaction peut avoir été frauduleusement entrée ou compromise sur le compte.

Le Client doit, à tout moment, suivre les procédures de sécurité qui lui sont notifiées par Orange Bank ou toute autre procédure applicable au Service. Le Client reconnaît que tout manquement ou omission de sa part vis-à-vis des procédures de sécurité recommandées peut entraîner une violation de la sécurité du Service.

Le Client ne doit à aucun moment exploiter ou utiliser le Service d'une manière qui pourrait directement ou indirectement porter préjudice aux droits d'Orange Bank, d'OCI ou d'OMCI. Autrement, Orange Bank se réserve le droit de mener un recours auprès d'OMCI afin d'accéder à l'ensemble des comptes ouverts auprès de lui pour le compte du client en vue de son dédommagement.

Le Client s'engage enfin à ne pas utiliser le Service dans le but de commettre une infraction à toute loi ou réglementation applicable.

ARTICLE 10 : LIMITATIONS DE LA RESPONSABILITE D'ORANGE BANK

Orange Bank ne saurait être tenue responsable d'aucun dommage ni perte subi(e) par le Client à moins que ces dommages n'aient été directement causés par la faute d'Orange Bank dûment démontrée.

Orange Bank ne sera pas responsable des pertes ou dommages subi(s) par le Client en cas :

- d'indisponibilité de fonds suffisants dans le Compte Orange Money et / ou dans le Service ;
- de panne ou défaillance de l'Équipement du Client, du Système d'Orange Money ou du Service Orange Money, des réseaux de télécommunication ou de tout réseau partagé, résultant de circonstances extérieures à Orange Bank ;
- de pannes d'électricité, d'altération des supports de stockage, de phénomènes naturels, d'émeutes, d'actes de vandalisme, de sabotage, de terrorisme, ou de tous autres événements extérieurs à Orange Bank ;
- d'information erronée, illisible, incomplète ou inexacte contenue dans une Demande reçue du Client ;
- d'erreurs ou de défaillances causées par un dysfonctionnement de l'Équipement du Client ;
- de saisie conservatoire, de saisie attribution ou de toute mesure judiciaire ou réglementaire restrictives rendant indisponibles tout ou partie des sommes contenues sur les comptes du Client ;
- de toute utilisation frauduleuse, abusive ou illégale du Service et / ou de l'Équipement du Client ou de l'utilisation par le Client d'un logiciel tiers.

Orange Bank ne peut en aucun cas être tenue responsable des dommages indirects subis par le Client ou un tiers. Les dommages indirects sont ceux qui ne résultent pas exclusivement et directement de la défaillance d'Orange Bank dans l'exécution de ses prestations. On entend notamment par dommages indirects les pertes d'exploitation et les préjudices commerciaux.

Conditions générales d'utilisation Orange Bank

Dans le cas où OCI se verrait contraint de procéder au changement ou à la résiliation du numéro de téléphone mobile Orange du Client pour quelque raison que ce soit, Orange Bank ne sera tenue qu'à la conservation du statut de l'Epargne et / ou du Prêt.

Si un tel transfert est impossible, et que le compte Epargne du Client a un solde créditeur au moment de sa fermeture, le solde sera remboursé par Orange Bank au Client, après déduction des frais éventuels applicables.

Si au moment de la fermeture du Service à l'initiative du client ou d'OMCI ou à la fermeture de la ligne de téléphonie mobile par OCI, le Client possède un encours de Prêt, il sera procédé à la résiliation anticipée du Prêt et au remboursement immédiat de cet encours et de toute somme due (frais et/ou pénalités). Le cas échéant, Orange Bank se réserve le droit de mener un recours auprès d'OMCI afin de récupérer le recouvrement des sommes restant dues.

ARTICLE 11 : MODIFICATION-SUSPENSION – RESILIATION

Les CGU pourront être modifiées à tout moment par Orange Bank. En cas de modification, le Client sera informé au moins quinze (15) jours calendaires avant l'entrée en vigueur des nouvelles CGU. Il pourra être procédé à cette information préalable par tout moyen laissant trace écrite.

En continuant à utiliser le Service, le Client sera considéré comme ayant accepté les modifications des CGU. Toute notification de refus par le Client des modifications apportées aux CGU entraînera la résiliation du Service.

Le Client peut résilier le Service à tout moment soit en adressant une demande à cet effet directement au Service Orange Money soit en adressant une demande écrite de résiliation à une agence Orange Bank.

Orange Bank peut suspendre ou fermer les comptes du Client pour les motifs suivants :

- Si Orange Bank a connaissance ou a des raisons de croire que le Client utilise le Service à des fins non autorisées, illégales, incorrectes, délictueuses ou frauduleuses ou pour des activités criminelles ou délictueuses ;
- Si le Client agit (ou permet une telle action) avec son Equipement d'une façon susceptible, selon Orange Bank ou Orange Money, d'affecter ou d'endommager le réseau ou d'affecter la disponibilité du Service ;
- Si le Compte Orange Money du Client est clôturé pour quelque raison que ce soit ;
- Si le Client ne respecte pas l'une quelconque de ses obligations au titre des présentes CGU (y compris le non-remboursement du Prêt) ;
- En cas de problèmes/pannes techniques, de maintenance ou de mise à jour du contenu ou des fonctionnalités du Service ou pour des raisons de sécurité ;
- Si résiliation du Compte Orange Money sur décision d'OMCI ;
- Si Orange Bank décide de suspendre ou de cesser la fourniture du Service pour des raisons commerciales, en cas de force majeure, ou pour toute autre raison déterminée à son entière discrétion ;
- Si le Client figure dans le fichier des interdictions suite à un incident de paiement ou suite à des actes frauduleux ou illégaux ;
- Si le Client viole l'interdiction de souscrire au Service exclusivement à partir d'une seule SIM

Si le compte Epargne affiche un solde créditeur au moment de sa clôture, Orange Bank incitera le client à procéder à son transfert vers Orange Money, sinon il tiendra dans ses livres la somme à la disposition du client.

S'il existe un encours de Prêt au moment de la fermeture du Service, le Client devra payer immédiatement tous les montants dus à Orange Bank avant fermeture du Service.

Dans le cas d'une suspension ou d'une fermeture du Compte Orange Money du Client, et sous réserve du respect des procédures et conditions en vigueur, le Service objet des présentes se poursuivra automatiquement, sans suspension du calcul ni versement d'intérêts sur le compte Epargne et sans report d'échéance ni de frais quels qu'ils soient pour le Prêt en cours. Le cas échéant, Orange Bank se réserve le droit de mener un recours auprès d'OMCI en vue du recouvrement des sommes restants dues.

ARTICLE 12 : DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Conditions générales d'utilisation Orange Bank

Orange Bank, Orange Bank Africa, les logos ainsi que tout nom de produit ou service pouvant être associés et auxquels il est fait référence sur le Service sont des marques déposées que seule Orange Bank Africa est autorisée à exploiter.

ARTICLE 13 : SOUS – TRAITANCE DES OBLIGATIONS D'ORANGE BANK

Orange Bank peut librement sous-traiter une partie de ses obligations à une ou plusieurs parties tierces (sous-traitants) de son choix, mais demeure seule responsable de leur bonne exécution.

Article 14 – Convention de preuve

Les Parties conviennent que leur signature électronique simple ou qualifiée ainsi que les interactions, échanges effectués ou reçus par message SMS ou par voie électronique et plus généralement les documents électroniques échangés entre elles ont la même valeur juridique que s'ils avaient été donnés sur support papier. Elles conviennent de les conserver conformément au délai légal.

Article 15 – Traitement des réclamations

Conformément à la circulaire 002-2020/CB/C relative au traitement des réclamations des clients des établissements assujettis au contrôle de la Commission Bancaire de l'UMOA, Orange Bank a mis en place un dispositif de traitement des réclamations.

Le Client pourra saisir Orange Bank de toute réclamation soit en transmettant un courrier à l'Agence Principale sise à Abidjan- Marcory Zone - 4, Rue Louis Lumière, Immeuble Baïni soit un adressant un mail à l'adresse reclamations@orangebank.ci Orange Bank apportera une réponse à la réclamation dans un délai ne pouvant excéder un mois à compter de la date de réception de la demande.

Le traitement des réclamations est rendu à titre gratuit au Client.

Tout Client non satisfait du traitement réservé à sa requête ou n'ayant pas reçu de réponse dans le délai susmentionné pourra saisir la Commission Bancaire de l'UMOA sous réserve de respecter les conditions spécifiées aux articles 11 et 12 de la circulaire 002-2020/CB/C relative au traitement des réclamations.

ARTICLE 16 : DROIT APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Les présentes CGU sont régies et interprétées conformément au droit ivoirien. Pour l'exécution des présentes et de leurs suites, il est fait élection de domicile, pour chacune des Parties, en son siège social pour Orange Bank et à son domicile indiqué lors de l'inscription pour le Client.

Les Parties s'efforceront de régler à l'amiable tout litige concernant la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes CGU. A défaut de règlement à l'amiable dans un délai d'un (1) mois à compter de la notification du litige par l'une des Parties, les parties conviennent de soumettre le litige à la compétence du Tribunal de Commerce d'Abidjan.

Annexe 1 : Formulaire de consentement



Formulaire d'obtention de consentement dans le Cadre du Système de Partage d'Information sur le Crédit dans l'UMOA : Personne physique

Date : / /

Je soussigné,

Etablissement :

Siège social :

Ville : Pays :

Numéro de compte :

Représenté par [Nom et prénoms du signataire du présent formulaire] :

En sa qualité de :

*Accepte que les informations de crédit, historiques et courantes, me concernant notamment, les soldes approuvés et en souffrance, les limites de crédit, les cessations de paiement, le solde des arriérés auprès de **ORANGE BANK AFRICA** soient transmises à **CREDITINFO VOLO**, Rue Des Jardins, Cocody 2 Plateaux, B.P 11 266, Abidjan 01 – Côte D'ivoire. [Art 41 points 2, 3 et 4 , Art 44, points 1 et 2]*

*Accepte que les informations précitées soient communiquées par **CREDITINFO VOLO** aux établissements ayant accès à sa (leur) base (s) de données, y compris ceux situés sur le territoire d'un autre Etat membre de l'UMOA. [Art 42 point 1, Art 44, point 4].*

Comprends que ces informations ne peuvent, en aucun cas, porter sur mes dépôts de [Art 53, alinéa 3].

*Comprends que **CREDITINFO VOLO** ne diffusera (ont) que les informations dont l'ancienneté n'excède pas cinq (5) ans. [Art 41, point 3].*

*Comprends que **CREDITINFO VOLO** conservera (ont) ces informations pendant une durée de cinq (5) ans supplémentaires après la cession de la relation d'affaires avec **ORANGE BANK AFRICA**. [Art 41, point 4].*

*Comprends que j'ai le droit d'accès aux données me concernant dans la (les) base (s) de données **CREDITINFO VOLO** afin de vérifier mes historiques de crédit, de contester et faire corriger ou radier des informations erronées dans ladite (lesdites) base (s) ou dans un rapport de crédit. [Art 44, point 7].*

*Comprends que j'ai le droit de recevoir toutes les informations conservées par **CREDITINFO VOLO** sur mon historique de crédit, sous la forme d'un rapport de crédit gratuitement une (1) fois par an et en cas de litige lié à une erreur dans les données, imputable à **ORANGE BANK AFRICA** ou à **CREDITINFO VOLO** . [Art 44, point 8].*

Signature (avec mention obligatoire " lu et approuvé ")