



Formulaire pour adresser une réclamation

Madame, Monsieur,

Afin que nous puissions traiter votre réclamation, nous vous invitons à :

- compléter avec soin l'ensemble des rubriques de ce formulaire ;
- le dater et le signer ;
- joindre la copie de votre(vos) pièce(s) d'identité(s)*, **en cours de validité** sur laquelle figure votre signature la plus récente. **Sans ces justificatifs ainsi que le formulaire dûment complété et signé, votre demande ne pourra pas être traitée par nos équipes.**

Si votre demande concerne un compte joint, merci de nous communiquer les pièces justificatives d'au moins un des 2 cotitulaires, au moins une de vos deux signatures et de compléter le tableau ci-dessous (sauf si votre compte est en indivision) :

	Titulaire 1	Titulaire 2
Civilité		
Nom		
Prénom		
Numéro de client (si vous êtes client)		
Prospect (OUI / NON)		
Email		
Numéro de téléphone		
Date de naissance		

Motif de la réclamation

Nous vous invitons à nous envoyer ce document complété et signé, accompagné des pièces justificatives à l'adresse suivante : Orange Bank - Service Clientèle, TSA 10948, 92896 Nanterre Cedex 9.

Nous vous recommandons de conserver une copie de ce formulaire.

Les informations indiquées dans ce formulaire sont utilisées, exploitées, traitées pour permettre de vous recontacter et pour traiter votre demande, dans le cadre de la relation qui découle de cette prise de contact, conformément à la Politique de protection des données personnelles d'Orange Bank, portée à ma connaissance et accessible sur notre site internet (<https://www.orangebank.fr/> et sur la page <https://www.orangebank.fr/documents-conditions-reglementaires>).

Fait à le

Signature titulaire 1 :

Signature titulaire 2 :

** carte nationale d'identité française ou issue d'un pays de l'UE, passeport français ou issu d'un pays de l'UE et titre de séjour.*

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée vous pouvez :

- **Saisir le service des réclamations**

Si la solution apportée ne vous satisfait pas, vous pouvez écrire par courrier à Orange Bank - Service réclamations - TSA 10948 92896 NANTERRE Cedex 9. Le service réclamations s'engage à accuser réception de votre demande dans les 5 jours ouvrés et à vous répondre dans les 20 jours ouvrés.

- **Saisir le médiateur**

Si votre réclamation concerne votre compte, vous avez la faculté de saisir gratuitement le médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française (FBF) 2 mois après l'envoi d'une première réclamation écrite (qu'il y ait été ou non répondu).

Vous pouvez également le saisir sans délai après une réponse définitive du Service Réclamations d'Orange Bank.

Vous pouvez le saisir par internet sur le site www.lemediateur.fbf.fr ou par courrier : Le médiateur – CS151 – 75422 Paris cedex 9.

Si votre litige porte sur les produits d'assurance, vous pouvez saisir la Médiation de L'Assurance deux mois après l'envoi de votre première réclamation écrite (qu'il y ait été ou non répondu), par Internet sur le site www.mediation-assurance.org ou par courrier : Médiation de l'Assurance – TSA 50110 – 75441 Paris cedex 09.

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

Les conditions générales de la médiation auprès de la FBF figurent sur le site orangebank.fr. La charte de la médiation de l'assurance est disponible sur le site orangebank.fr

Données personnelles : Les informations collectées via ce formulaire sont destinées à Orange Bank, responsable de traitement. La base légale du traitement est l'intérêt légitime ; ces informations étant nécessaires pour la gestion de votre demande. Ces données seront conservées pendant l'année civile de votre demande et archivées pendant 5 ans (durée de prescription légale applicable). En cas de contentieux, certaines données peuvent être conservées jusqu'au règlement amiable du litige ou jusqu'au terme de la prescription de l'action en justice correspondante. Orange Bank met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour s'assurer que les traitements de données à caractère personnel sont effectués conformément à la législation applicable. Certaines informations peuvent aussi être transmises aux autorités compétentes, à leur demande, dans le cadre de procédures judiciaires, dans le cadre de recherches judiciaires et de sollicitations d'information des autorités ou afin de se conformer à d'autres obligations légales. Conformément à la réglementation relative à la protection des données personnelles, vous bénéficiez d'un droit d'accès à vos données personnelles. Dans les conditions prévues par la loi vous pouvez également demander une limitation du traitement, la rectification ou l'effacement des données vous concernant ainsi que leur portabilité ou communiquer des directives sur le sort de ces données en cas de décès. Vous disposez également du droit de vous opposer au traitement de vos données à des fins de prospection commerciale. Vous pouvez retirer à tout moment votre consentement au traitement de vos données. Pour en savoir plus sur la gestion de données collectées et traitées par Orange Bank, en tant que responsable de traitement et l'exercice de vos droits vous pouvez consulter la rubrique protection des données de notre site internet (<https://www.orangebank.fr/>). Pour toute question générale sur la protection des données personnelles vous pouvez consulter le site officiel de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL). Si, toutefois, vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la CNIL sur cnil.fr/plaintes .