

## Formulaire à utiliser pour contester un (des) virement(s)

Madame, Monsieur,

Afin que nous puissions traiter votre réclamation, nous vous prions de bien vouloir :

- 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\*, sur laquelle figure votre signature la plus récente. **Sans ces pièces justificatives 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    |             |             |
| Email               |             |             |
| Numéro de téléphone |             |             |
| Date de naissance   |             |             |

**Précisez le motif de la contestation (cochez une unique case) :**

- Fraude
- Montant erroné
- IBAN créditeur erroné
- Virement fait par erreur
- Litige commercial

En cas de motif « Fraude », nous vous prions de remplir le questionnaire ci-dessous :

| Etes-vous à l'origine du (des) virement(s) que vous contestez ?   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Oui  | <input type="checkbox"/> Non   |
| <b>Si vous êtes à l'origine du (des) virement(s) que vous contestez, merci de nous relater les faits que vous contestez :</b> | <b>Si vous n'êtes pas à l'origine du (des) virement(s) que vous contestez, merci de répondre aux questions suivantes :</b><br><br>Avez-vous partagé avec un tiers l'appareil que vous utilisez pour vous connecter à l'application Orange Bank ?<br><input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non<br><br>Avez-vous partagé ou donné à un tiers vos codes d'accès à l'application Orange Bank ou tout autre élément tel que votre identifiant client, vos coordonnées bancaires, un code reçu par SMS (à l'oral, par mail, par téléphone, par message) ?<br><input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non<br><br>Avez-vous récemment ouvert une PJ ou cliqué sur un lien contenu dans un mail ?<br><input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non<br>Si oui, merci d'ajouter une copie du mail en question en pièce jointe ainsi que l'adresse complète et précise de l'expéditeur ci-après :<br>.....<br><br>Avez-vous saisi des informations personnelles concernant votre compte bancaire Orange Bank à partir d'un lien contenu dans un mail ?<br><input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non<br><br>Avez-vous été récemment contacté au téléphone par une personne externe qui vous aurait demandé des informations telles que des codes d'accès à l'application ou d'ouvrir une pièce jointe par mail ?<br><input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non<br>Quel était le numéro de l'appelant ? ..... |



\* 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.

Nous vous répondons au plus tard 15 jours ouvrables après la réception de votre réclamation et vous recevrez une réponse définitive au plus tard 35 jours ouvrables après sa réception.

Exceptionnellement, si une réponse ne peut vous être donnée dans ce délai pour des raisons qui échapperaient à notre contrôle, nous vous enverrons un message d'attente.

- **Saisir le médiateur**

Vous pouvez saisir le médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française 35 jours après l'envoi d'une première réclamation écrite.

Vous pouvez également le saisir sans délai après la réception d'une réponse définitive à votre première réclamation.

- Par Internet : sur le site [lemediateur.bf.fr](https://lemediateur.bf.fr)
- Par courrier : CS151 - 75422 Paris cedex 9.

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

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](https://cnil.fr/plaintes).

Orange Bank - S.A. au capital de 998 775 712 € - 67 rue Robespierre 93107 Montreuil Cedex - 572 043 800 RCS Bobigny - Courtier en assurance - ORIAS n°07 006 369