

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*, **en cours de validité**** 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
<p>Si vous êtes à l'origine du (des) virement(s) que vous contestez, merci de nous relater les faits que vous contestez :</p>	<p>Si vous n'êtes pas à l'origine du (des) virement(s) que vous contestez, merci de répondre aux questions suivantes :</p> <p>Avez-vous partagé avec un tiers l'appareil que vous utilisez pour vous connecter à l'application Orange Bank ?</p> <p><input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p> <p>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) ?</p> <p><input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p> <p>Avez-vous récemment ouvert une PJ ou cliqué sur un lien contenu</p>

dans un mail ?

Oui **Non**

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 :

Avez-vous saisi des informations personnelles concernant votre compte bancaire Orange Bank à partir d'un lien contenu dans un mail ?

Oui **Non**

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 ?

Oui **Non**

Quel était le numéro de l'appelant ?

Remplissez le tableau suivant avec les informations nécessaires :

Date de l'opération	Montant du virement en euros	Nom du bénéficiaire ou libellé du virement	Référence du virement (information présente sur votre relevé de compte)
□□ □□ □□□□			
□□ □□ □□□□			
□□ □□ □□□□			
□□ □□ □□□□			
□□ □□ □□□□			
□□ □□ □□□□			
□□ □□ □□□□			
□□ □□ □□□□			
□□ □□ □□□□			
□□ □□ □□□□			
□□ □□ □□□□			

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.fbf.fr
- Par courrier : CS151 - 75422 Paris cedex 9.

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