



Formulaire à utiliser pour contester une (des) opération(s) carte

Madame, Monsieur,

Afin que nous puissions traiter votre demande, 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(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		
Email		
Numéro de téléphone		
Date de naissance		

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

Fraude

Litige commercial - Si vous utilisez ce motif de contestation, nous vous prions de joindre la facture liée au litige et une copie des échanges que vous avez eus avec le commerçant

Perte ou vol de la carte - Si vous utilisez ce motif de contestation, nous vous prions de joindre votre dépôt de plainte.

Remplissez le tableau suivant avec les informations nécessaires :

Date de l'opération	Montant de l'opération en euros	Nom du commerçant

--	--	--

Bon à savoir : si votre compte est encore ouvert, il faut que la carte soit mise en opposition.

En cas de remboursement des sommes contestées par la banque, nous vous prions de nous joindre un IBAN à vos noms et prénoms :

IBAN du compte : FR _ _ _ _ _

Je certifie que le compte renseigné est un compte bancaire à mes nom(s) et prénom(s).

Renvoyez-nous ce document complété et signé, accompagné des pièces justificatives demandées :

- Par email : information@contact.orangebank.fr
- Ou par courrier : 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/protection-donnees-personnelles/>.

Fait à le

Signature titulaire 1 :

Signature titulaire 2 :

*Carte nationale d'identité française ou issue d'un pays de l'UE (recto / verso), passeport français ou issu d'un pays de l'UE et titre de séjour. **Si votre justificatif d'identité est périmé, à titre complémentaire, merci de nous fournir l'un des documents suivants : récépissé de renouvellement du justificatif d'identité, permis de conduire, acte de naissance, livret de famille, acte de mariage, livret militaire, carte d'électeur, permis de chasse, carte de pêche, carte de combattant. Celui-ci devra être également accompagné par une copie de votre dernier avis d'imposition ou dernier bulletin de salaire.

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.

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.