





**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](http://lemediateur.fbf.fr)
- Par courrier : CS151 - 75422 Paris cedex 9.

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