FORMULAIRE À TRANSMETTRE PAR COURRIER OU MAIL À VOTRE CONTACT COMMERCIAL OU CENTRE DE GESTION

LA BANQUE POSTALE

Formulaire de Réclamation Bancaire PMO - PRO - Chèques

COORDONNÉES DU CLIENT

Dénomination Sociale (*) :

N° de SIREN (À remplir obligatoirement si le client a un SIREN) : (9 chiffres)

Nom Prénom (*) :

Du représentant légal ou du mandataire

CCP N° (*) : (lettre) (7 chiffres + 1 lettre + 3 chiffres correspondants au n° du centre teneur du compte : voir chéquier)

Adresse (*) :

Code postal (*) :

N° Téléphone (*) : Adresse mail (*) :

Centre de Gestion (SGE) Référencé (*) : ☐ Bordeaux ☐ Lille ☐ Lyon ☐ Marseille ☐ Nantes ☐ Paris ☐ Cayenne ☐ Saint Denis de la Réunion ☐ Ne sait plus

Etes-vous Représentant Légal ou Mandataire ? (*) : ☐ Oui ☐ Non

NB : Si vous n'êtes pas Représentant Légal ou Mandataire, votre réclamation ne pourra être recevable.

(*) Information à renseigner obligatoirement

OBJET DE LA DEMANDE

Produit concerné : Chèque

Date de dépôt du chèque Ou Date de dépôt de la remise de chèque

Objet de la réclamation chèque :

- ☐ Chèque non crédité
- ☐ Chèque mal crédité
- ☐ Délai
- ☐ Impayé

La remise était-elle accompagnée d'un bordereau de remise ?

☐ Oui ☐ Non ☐ Ne sait plus

Si Oui, pour faciliter les recherches, veillez à transmettre en pièce jointe une copie du bordereau

Montant total de la remise :

Nombre de chèque de la remise :

DÉTAIL CONCERNANT LE MODE DE REMISE

1. Comment les chèques ont-ils été déposés ?

☐ Bureau de Poste

ou

☐ Courrier

- ☐ Par Courrier uniquement
- ☐ Par Courrier + Fichier télétransmis
  - N° de TE

Détail du mode de remise en bureau de poste :

- ☐ Automate avec scan du chèque
- ☐ Urne
- ☐ Guichet

Détail du mode de remise par courrier :

- ☐ Enveloppe T
- ☐ Enveloppe Standard

Si vous avez utilisé une enveloppe standard, veuillez inscrire l'adresse utilisée ci-dessous.

Octobre 2023

La Banque Postale - S.A. à Directoire et Conseil de Surveillance - Capital Social 6 585 350 218 € - 115 rue de Sèvres 75275 Paris Cedex 06 - RCS Paris 421 100 645 - IDU REP Papiers FR231771_03JRYJ - ORIAS n° 07 023 424

LA BANQUE POSTALE

Formulaire de Réclamation Bancaire PMO - PRO - Chèques

2. Utilisez-vous des bordereaux personnalisés ?

☐ Oui ☐ Non ☐ Ne sait plus

3. Le bordereau a-t-il été complété avec les éléments suivants :

- Nom de la banque ☐ Oui ☐ Non ☐ Ne sait plus
- Nom de l'émetteur ☐ Oui ☐ Non ☐ Ne sait plus
- Montant de chaque chèque ☐ Oui ☐ Non ☐ Ne sait plus

4. Les chèques ont-ils été endossés ? (numéro de compte + signature)

☐ Oui ☐ Non ☐ Ne sait plus A quel ordre ?

5. Avez-vous un tableau de suivi de vos remises de chèques ?

☐ Oui ☐ Non ☐ Ne sait plus

Si Oui, pour faciliter les recherches, veillez à transmettre en pièce jointe ce tableau de suivi

6. Avez-vous une copie des chèques remis ?

☐ Oui ☐ Non ☐ Ne sait plus

Si Oui, pour faciliter les recherches, veillez à transmettre en pièce jointe ces copies de chèques

7. Disposez-vous des numéros de formules / ligne CM7C ?

☐ Oui ☐ Non ☐ Ne sait plus

Si Oui, pour faciliter les recherches, veillez à nous les transmettre en pièce jointe

8. Commentaires :

N'HÉSITEZ PAS JOINDRE TOUTES PIÈCES JUSTIFICATIVES CONCERNANT VOTRE REMISE DE CHÈQUE

Octobre 2023

La Banque Postale - S.A. à Directoire et Conseil de Surveillance - Capital Social 6 585 350 218 € - 115 rue de Sèvres 75275 Paris Cedex 06 - RCS Paris 421 100 645 -
IDU REP Papiers FR231771_03JRYJ - ORIAS n° 07 023 424

Modalités de traitement des réclamations

Le Client qui souhaite déposer une réclamation peut le faire en s'adressant à son Service Clients qui pourra lui expliquer les démarches liées à sa réclamation. Le client peut aussi formaliser sa réclamation via le formulaire accessible à l'adresse suivante : www.labanquepostale.fr/professionnels-entrepreneurs/footer/reclamation-personnes-morales.html qu'il pourra éditer et transmettre à La Banque Postale par courrier ou par mail. La Banque Postale s'engage à répondre dans les meilleurs délais et au plus tard avec un accusé de réception dans les 10 jours et une réponse au plus tard dans les 2 mois. Pour être recevable, la réclamation doit être formulée par le représentant légal, un mandataire ou par l'intermédiaire d'un avocat.

En cas de désaccord avec la réponse apportée à la réclamation écrite (datée de moins d'un an et signée) ou en l'absence de réponse dans un délai de 2 mois à compter de la date d'envoi de sa réclamation, le Client peut saisir gratuitement le Médiateur de La Banque Postale à l'adresse suivante :

Le Médiateur de La Consommation de La Banque Postale
115 rue de Sèvres - Case Postale G009 - 75275 Paris Cedex 06
ou sur le site Internet : **https://mediateur.groupelaposte.com**

Le dépôt en ligne d'une demande de médiation est à privilégier.

La demande de médiation devra être accompagnée d'une copie de la réclamation initiale écrite.

Le Médiateur exerce sa fonction en toute indépendance, dans le cadre de la Charte de la Médiation disponible sur son site Internet, ou auprès de La Banque Postale, dans les bureaux de poste. Le Médiateur facilitera la recherche d'une solution amiable ou proposera une solution de règlement du litige, à défaut d'accord entre les parties.

Octobre 2023

Formulaire Réclamation Bancaire

Informations relatives à la protection des données à caractère personnel

Les données à caractère personnel recueillies font l'objet d'un traitement dont le responsable est La Banque Postale conformément à la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel.

Elles sont utilisées pour le traitement des réclamations, leur pilotage, la détection des manquements et mauvaises pratiques, les déclarations réglementaires à La Banque de France en vertu du respect d'obligations légales ou règlementaires et seront conservées pour une durée de cinq ans.

Les données sont également utilisées dans l'intérêt légitime de la Banque notamment à des fins d'amélioration de la qualité comme par exemple des statistiques ou la réalisation d'enquête de satisfaction auprès des clients et seront conservées pendant une durée 3 ans.

Par ailleurs, elles peuvent être utilisées à des fins de prospection commerciale par voie postale ou par téléphone, ou par voie électronique dans l'intérêt légitime de La Banque Postale, et conservées à ce titre pour une durée de 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale ou du dernier contact avec la personne.

L'ensemble de ces données pourra être conservé au-delà des durées précisées, dans le respect des délais de prescription légaux applicables.

Les données à caractère personnel collectées sont obligatoires pour la gestion de votre réclamation. A défaut, la demande ne pourra pas être traitée.

Elles sont destinées à la Banque et pourront être communiquées aux sociétés du Groupe auxquelles elle appartient et à ses sous-traitants ou partenaires pour les traitements et finalités cités ci-avant. Elles pourront également être communiquées à toute autorité administrative ou judiciaire habilitée ou plus généralement à tout tiers autorisé, pour satisfaire à ses obligations légales ou réglementaires.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition et de limitation du traitement. Il peut faire une demande de portabilité pour les données qu'il a fournies et qui sont nécessaires au traitement de la réclamation desquelles il a consenti. Il peut à tout moment retirer son consentement lorsque celui-ci a été préalablement donné. Il peut aussi donner des instructions relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données après son décès. Il peut exercer ces droits en précisant son nom, prénom, adresse postale et en joignant une copie recto-verso de sa pièce d'identité, en s'adressant par courrier au responsable de traitement, La Banque Postale - Service Relations Clients - 115, rue de Sèvres - 75275 Paris Cedex 06. Le Client peut s'adresser au Délégué à la Protection des Données de La Banque Postale - 115, rue de Sèvres - 75275 Paris Cedex 06.

En cas de difficulté en lien avec la gestion de ses données à caractère personnel, le Client a le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Octobre 2023

DOCUMENT BAC DE TRI

La Banque Postale - S.A. à Directoire et Conseil de Surveillance - Capital Social 6 585 350 218 € - 115 rue de Sèvres 75275 Paris Cedex 06 - RCS Paris 421 100 645 -
IDU REP Papiers FR231771_03JRYJ - ORIAS n° 07 023 424