FORMULAIRE À TRANSMETTRE PAR COURRIER OU MAIL À VOTRE INTERLOCUTEUR HABITUEL

Formulaire Réclamation Bancaire - PMO - PRO

(Ce formulaire ne peut être utilisé pour les contestations d'opérations bancaires, prélèvements, virements.
Pour ces opérations veuillez utiliser les formulaires contestation ad-hoc.)

VOS COORDONNÉES

Raison Sociale (*) :

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

Nom Prénom (*) :

Du représentant légal ou du mandataire

Votre fonction dans la structure (*) :

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

Adresse (*) :

Code postal (*) :

N° Téléphone :

N° Téléphone mobile (*) :

Adresse mail (*) :

(*) Information à renseigner obligatoirement

NB : Si votre réclamation porte sur des informations protégées par le secret bancaire, alors seul un Représentant Légal ou un Mandataire est habilité à déposer la réclamation.

PRODUIT CONCERNÉ

☐ Livret A ou B (*) : (11 chiffres + 1 lettre)

☐ Tenue de compte :
☐ Virement international ☐ Prélèvement(s)
☐ Carte Bancaire : N°
☐ LBP@ccess24 ☐ LBPNET Entreprises
☐ Placement(s), précisez :
☐ Autre produit, précisez :

☐ Virement SEPA
☐ Autre moyen de paiement, précisez :
☐ Acquisition CB : N°
☐ OPNET
☐ Financement, précisez :
☐ Autre motif, précisez :

Avez-vous déjà réclamé pour le même produit et le même motif ? ☐ OUI ☐ NON

N° contrat :

Justificatif(s) joint(s) : ☐ OUI ☐ NON Nombre de pièce(s) jointe(s) :

OBJET DE LA RÉCLAMATION

Décrivez l'objet de votre réclamation de manière la plus précise possible : date, lieu, intervenants auxquels vous avez eu affaire dans le cadre du désaccord, opérations concernées. Précisez vos attentes.

Date de la demande : ☐☐☐☐☐☐☐☐

Signature du client / représentant légal / mandataire (*) :

Le formulaire est à imprimer recto/verso

IMPORTANT : Consulter au dos les mentions réglementaires relatives à la protection des données à caractère personnel.

Octobre 2023

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. Pour les réclamations plus complexes ou pour lesquelles des recherches sont nécessaires, La Banque Postale s'engage alors à accuser réception dans les 10 jours ouvrables et d'apporter une réponse définitive dans un délai de 2 mois maximum. Dans le cas particulier d'une réclamation portant sur un service de paiement, La Banque Postale communique une réponse dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de sa réclamation, sauf situations exceptionnelles où la réponse est apportée au plus tard dans les 35 jours ouvrables. Si votre réclamation porte sur des informations protégées par le secret bancaire, alors seul un Représentant Légal ou un Mandataire est habilité à déposer la réclamation.

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 :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 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.

Pour tout litige relatif à ses services d'investissement, le Client peut saisir le Médiateur de l'Autorité des marchés financiers à l'adresse suivante :

Le Médiateur de l'Autorité des marchés financiers
17, place de la Bourse - 75082 Paris CEDEX 02
ou sur le site Internet : **www.amf-france.org**

Par transposition aux professionnels, en application de l'article L. 612-2 du Code de la consommation, dès lors que le Client a saisi l'un des médiateurs, il ne peut plus saisir l'autre du même litige.

Pour les litiges relatifs à la gestion du contrat d'assurance, le Client doit saisir la Médiation de l'assurance dans les conditions telles que précisées page 61 de la convention, par courrier à l'adresse suivante :

Le Médiateur de l'Assurance
TSA 50110
75441 Paris CEDEX 09
ou sur le site Internet : **www.mediation-assurance.org**
Le Médiateur du Crédit

Pour les litiges relatifs aux financements, si les échanges avec La Banque Postale n'ont pas permis de répondre favorablement à la demande du Client, le Client a la possibilité de saisir un Médiateur du crédit dans les délais et selon les conditions précisées sur le site du Médiateur du Crédit à l'adresse suivante : https://mediateur-credit.banque-france.fr/saisir-la-mediation

*Coût de connexion selon le fournisseur d'accès à Internet

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