



CONTESTATION DE VIREMENT Particuliers

Madame, Monsieur,

Vous souhaitez contester **un ordre de virement**. Nous vous prions de compléter avec soin **toutes** les rubriques pour nous permettre de traiter votre demande et de vous apporter une réponse rapide.

Nom du titulaire du compte, en majuscule* :

Prénom, en majuscule* :

Téléphone** :

Et/ou e-mail** :

Merci de joindre un RIB (relevé d'identité bancaire) ou d'indiquer ci-dessous vos références bancaires correspondant au compte sur lequel est imputée l'opération contestée* :

Code Banque Code Guichet Numéro de compte Clé RIB

ou IBAN

BIC

Type de virement* : Virement SEPA Virement hors SEPA (international)

Merci de cocher la case correspondant à votre situation* :

Vous **RECONNAISSEZ ETRE A L'ORIGINE** de l'ordre de virement que vous contestez :

⇒ Veuillez compléter l'annexe 1* uniquement

Vous **N'AVEZ PAS DONNE D'ORDRE DE VIREMENT** pour l'opération que vous contestez :

⇒ Veuillez compléter l'annexe 2* uniquement

La présente page et l'annexe adaptée à votre situation sont à envoyer, ou à remettre, à VOTRE AGENCE dûment complétées et signées.
Votre contestation sera prise en compte dès lors que le dossier sera complet.

* Données obligatoires

** Renseigner au moins un des deux données, téléphone ou e-mail

Formulaire à adresser signé à votre Agence



Banque Courtois **Banque Kolb** **Banque Laydernier** **Banque Nuger** **Banque Rhône-Alpes** **Banque Tarneaud** **Société de Banque Monaco** **Société Marseillaise de Crédit** **Crédit du Nord**

Les informations à caractère personnel recueillies dans le cadre du présent document sont obligatoires pour la mise en œuvre du produit/service souscrit ce jour.

Elles pourront, de même que celles qui seront recueillies ultérieurement, être utilisées par la Banque pour les catégories de finalités suivantes : la gestion de la relation bancaire, la réalisation d'études d'opinion et de satisfaction, statistiques et patrimoniales, la sélection des risques, la gestion, l'étude et l'octroi de crédit, la lutte contre la fraude, l'identification des comptes et coffres-forts des personnes décédées, les obligations liées aux marchés financiers, la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme et la fraude fiscale, la prospection, la réalisation d'animation commerciale, l'enregistrement des conversations et des communications ainsi que pour satisfaire aux obligations légales et réglementaires.

Les durées de conservation relatives à ces finalités sont indiquées dans les Conditions Générales disponibles sur simple demande en agence.

Par ailleurs et en complément, vos données à caractère personnel traitées pour les finalités ci-dessus sont nécessaires à l'exécution du contrat, au respect d'une obligation légale ou, dans les cas de la lutte contre la fraude ou de prospection commerciale nécessaires à la poursuite des intérêts légitimes de la Banque et ce dans le respect de vos libertés et droits fondamentaux.

La personnalisation, le ciblage et l'optimisation des offres et des services, feront l'objet en tant que de besoin du recueil de votre consentement, que vous pourrez retirer à tout moment.

Elles pourront, de convention expresse, et en tant que de besoin au regard des finalités mentionnées ci-dessus, ou pour la mise en commun de moyens ou la présentation de produits ou services être communiquées par la Banque aux personnes morales du groupe Crédit du Nord, ainsi qu'à ses partenaires, courtiers et assureurs, sous-traitants et prestataires dans la limite nécessaire à l'exécution des tâches qui leur sont confiées, établis dans ou en dehors de l'Espace Économique Européen. Ces transferts de données rendus nécessaires interviennent dans des conditions et sous des garanties propres à assurer la protection de vos données personnelles.

Par ailleurs, en raison notamment de la dimension du groupe Crédit du Nord les traitements visés ci-dessus sont susceptibles d'impliquer des transferts de données à caractère personnel vers des pays en dehors de l'Union Européenne. Dans ce cas, un cadre précis et exigeant, conforme aux modèles adoptés par la Commission européenne, ainsi que des mesures de sécurité appropriées, assurent la protection des données à caractère personnel transférées.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement, de limitation du traitement, ainsi que d'un droit à la portabilité de vos données à caractère personnel. Vous pouvez également vous opposer à tout moment pour des raisons tenant à votre situation particulière, à ce que ces données fassent l'objet d'un traitement. Il est précisé que l'exercice de certains de ces droits peut entraîner au cas par cas pour la Banque l'impossibilité de fournir le produit ou le service.

Vous disposez également d'un droit d'opposition à ce que vos données soient utilisées à des fins de prospection commerciale. Vous pouvez exercer vos droits ainsi que contacter le délégué à la protection des données personnelles en vous adressant : auprès de l'agence dans laquelle est ouvert votre compte, par courrier électronique à l'adresse suivante dpo.cdn@cdn.fr, aux coordonnées du service client indiquées dans les conditions générales du compte ou sur votre espace connecté. Vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), autorité de contrôle en charge du respect des obligations en matière de données à caractère personnel.

CREDIT DU NORD : Société Anonyme au capital de EUR 890 263 248 - SIREN 456 504 851 - RCS Lille n° TVA FR83 456 504 851 - Siège social : 28 place Rihour - 59 000 Lille Siège Central : 59 boulevard Haussmann - 75008 Paris - Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS sous le numéro 07 023 739 - BANQUE COURTOIS : Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de EUR 18 399 504 - SIREN 302 182 258 - RCS Toulouse - N° TVA FR15 302 182 258 - Siège Social : 33 rue de Rémusat - BP 40107 - 31001 Toulouse Cedex 6 - Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS sous le N° 07 023 867 - BANQUE KOLB : Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de EUR 14 099 103 - SIREN 825 550 098 - RCS Epinal - N° TVA FR37 825 550 098 - Siège Social : 1 et 3 place du Général de Gaulle - BP 1 - 88501 Mirecourt Cedex Direction Centrale : 2 place de la République - BP 50528 - 54008 Nancy Cedex - Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS sous le N° 07 023 859 - BANQUE LAYDERNIER : Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de EUR 24 788 832 - SIREN 325 520 385 - RCS Annecy - N° TVA FR87 325 520 385 - Siège Social : 10 avenue du Rhône - 74997 Annecy Cedex 09 - Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS sous le N° 07 023 972 - BANQUE NUGER : Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de EUR 11 444 581 - SIREN 855 201 463 - RCS Clermont-Ferrand - N° TVA FR88 855 201 463 Siège Social : 5 place Michel de l'Hospital - 63000 Clermont Ferrand - Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS sous le N° 07 023 937 - BANQUE RHÔNE-ALPES : Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de EUR 12 562 800 - SIREN 057 502 270 - RCS Grenoble - N° TVA FR82 057 502 270 - Siège Social : 20 et 22 boulevard Edouard Rey - BP 77 - 38041 Grenoble Cedex 9 - Siège Central : 235 Cours Lafayette - 69451 Lyon Cedex 06 - Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS sous le N° 07 023 988 - BANQUE TARNEAUD : Société Anonyme à Directoire et Conseil de surveillance au capital de EUR 26 702 768 - SIREN 754 500 551 - RCS Limoges - N° TVA FR69 754 500 551 - Siège Social : 2 et 6 rue Turgot - 87011 Limoges Cedex - Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS sous le N° 07 023 953 - SOCIÉTÉ MARSEILLAISE DE CRÉDIT : Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de EUR 24 471 936 - SIREN 054 806 542 - RCS Marseille - N° TVA FR 79 054 806 542 Siège Social : 75, rue Paradis - 13006 Marseille - Société de Courtage d'Assurances immatriculée à l'ORIAS sous le n° 07 019 357 - SOCIÉTÉ DE BANQUE MONACO : Société Anonyme monégasque au capital de EUR 82 000 000 - Siège Social : 27 avenue de la Costa - Le Park Palace - 98000 MONACO - N° RCI MONACO 19 S08 179 - N° TVA intracommunautaire FR80 000 143 809 - Société de Courtage d'Assurances.



ANNEXE 1

JE RECONNAIS ETRE A L'ORIGINE DE L'OPERATION MAIS JE CONTESTE LE DEBIT EFFECTUE

Nom du titulaire du compte, en majuscule* : [REDACTED]

Prénom, en majuscule* : [REDACTED]

Je RECONNAIS ETRE A L'ORIGINE de l'ordre de virement mentionné dans le cadre ci-dessous intitulé « Détail du virement » :

DETAIL DU VIREMENT			
Date de l'opération*	Bénéficiaire (Nom / Raison sociale)* + IBAN (ou n° de compte)* + banque du bénéficiaire (BIC ou nom)	Montant*	Devise*
[REDACTED] / [REDACTED] / [REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

Je joins : Extrait de compte correspondant à l'opération contestée

Merci de cocher la case correspondant à votre situation* :

- Je suis victime d'une fraude :**
- contactez votre conseiller en urgence et portez plainte immédiatement
 - la Banque peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte
- Mon compte a été débité plusieurs fois alors que je n'ai effectué qu'un seul ordre de virement.**
- Mon compte a été débité de** [REDACTED] **alors que le montant de l'opération était de** [REDACTED]
- Mon compte a été débité alors que j'avais demandé l'annulation de cette opération.**
- Je joins : Copie de la demande d'annulation (courrier ou mail)
- Le bénéficiaire n'a pas reçu les fonds.**
- Le bénéficiaire n'a pas été crédité en bonne date de valeur** (uniquement virements avec date de débit égale ou postérieure au 17/11/2019).
Date de valeur demandée : [REDACTED]
- Je reconnais avoir fait une erreur lors de ma saisie ou dans l'ordre envoyé** (IBAN bénéficiaire erroné, montant erroné, virement effectué à tort...).
- Description de l'erreur : [REDACTED]

Comment avez-vous effectué votre virement* :

- Saisie Internet / Mobile / Tablette / Distributeur de billets Ordre papier (Courrier / fax / mail) → Joindre la copie de l'ordre
- Autre (Initiation d'un ordre de paiement par l'intermédiaire d'un prestataire de services d'initiation de paiement (en dehors du service de banque en ligne du groupe Crédit du Nord))

IMPORTANT : Pour faciliter le traitement de votre contestation, veuillez joindre tous les documents demandés en votre possession ainsi que tout autre justificatif de nature à appuyer vos déclarations.	
À : [REDACTED]	Signature du titulaire du compte*
Le* : [REDACTED] / [REDACTED] / [REDACTED] (jj/mm/aaaa)	

* Données obligatoires

Formulaire à adresser signé à votre Agence



ANNEXE 2

JE NE SUIS PAS A L'ORIGINE DE L'OPERATION DEBITEE SUR MON COMPTE

Nom du titulaire du compte, en majuscule* :

Prénom, en majuscule* :

Je CONTESTE et DÉCLARE sur l'honneur ne pas avoir donné d'ordre de virement pour l'opération précisée dans le cadre ci-dessous intitulé « Détail du virement ». En cas de fausse déclaration, la Banque se réserve la possibilité de déposer plainte.

DETAIL DU VIREMENT			
Date de l'opération*	Bénéficiaire (Nom / Raison sociale)* + IBAN (ou n° de compte)* + banque du bénéficiaire (BIC ou nom)	Montant*	Devise*
<input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Je joins : Extrait de compte correspondant à l'opération contestée

IMPORTANT : Pour faciliter le traitement de votre contestation, veuillez joindre tous les documents demandés en votre possession ainsi que tout autre justificatif de nature à appuyer vos déclarations.	
À : <input type="text"/> Le* : <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/> (jj/mm/aaaa)	Signature du titulaire du compte*

* Données obligatoires

Formulaire à adresser signé à votre Agence