



## SERVICES DE CARTE - FORMULAIRE DE RÉCLAMATION EN CAS DE LITIGE

**Ce formulaire sera renvoyé s'il est incomplet ou si les documents justificatifs ne sont pas fournis.**

Veillez remplir le formulaire dans son intégralité et nous le renvoyer par courrier, par e-mail ou par fax aux coordonnées indiquées ci-dessous. Si nous ne recevons pas le formulaire dans les 30 jours, nous supposons que vous ne souhaitez plus poursuivre le litige et votre dossier sera clôturé.

**Poste:**

**E-mail:**

**Fax:**

### COMPLÉTER CE FORMULAIRE

**ATM:** Si votre litige concerne un distributeur automatique de billets qui n'a pas versé le montant exact que vous avez demandé, veuillez remplir uniquement les sections 1, 2 et 6 du présent formulaire.

**TOUS LES AUTRES LITIGES:** Pour tous les autres litiges, veuillez remplir le formulaire dans son intégralité.

### SECTION 1: VOS DONNÉES PERSONNELLES (ENREGISTRÉES AUPRÈS DE LA BANQUE)

NOM DU TITULAIRE DE LA CARTE		
ADRESSE DU TITULAIRE DE LA CARTE		
TYPE DE CARTE (DÉBIT / PRÉPAYÉE / CRÉDIT)		
NUMÉRO DE LA CARTE		
NOM DE JEUNE FILLE DE LA MÈRE		
NUMÉROS DE TÉLÉPHONE DE CONTACT	À DOMICILE	
	TÉLÉPHONE MOBILE	
	TEMPORAIRE	
ADRESSE E-MAIL		

### SECTION 2: DÉTAILS DU LITIGE

DATE DE TRANSACTION	NOM DU COMMERÇANT	NUMÉRO DE RÉFÉRENCE DE LA TRANSACTION	MONTANT

\* Veuillez continuer au verso de ce formulaire ou sur une autre feuille si nécessaire

### SECTION 3: DÉTAILS DE LA CARTE

Avez-vous signé la carte? Si la réponse est "non", veuillez expliquer pourquoi	Oui / Non
Où avez-vous utilisé la carte pour la dernière fois?	
Quelle est la date et l'heure de la dernière utilisation de la carte ?	

La carte est-elle toujours en votre possession ?	Oui / Non
Quelqu'un aurait-il pu prendre votre carte, l'utiliser, puis la remplacer ? Si oui, veuillez fournir des détails	Oui / Non
Conservez-vous une copie écrite de votre code PIN? Si oui, veuillez fournir des détails	Oui / Non
Votre code PIN pourrait-il être connu d'autres personnes? Si oui, veuillez fournir des détails	Oui / Non
Connaissez-vous la personne qui a effectué ces transactions ? Si oui, veuillez fournir des détails	Oui / Non

#### SECTION 4: À REMPLIR SI LA CARTE N'EST PAS EN VOTRE POSSESSION

Comment la carte s'est-elle retrouvée hors de votre possession?	Perdu / volé / retenu dans un distributeur automatique de billets / non reçu par la poste / autre (précisez)
Veuillez préciser la date et l'heure:	
Quels autres documents ou biens personnels ont été perdus ou volés au même moment?	

#### SECTION 5: À COMPLÉTER SI LA CARTE EST EN VOTRE POSSESSION

Quelle est la date d'expiration de la carte?	
Avez-vous déjà communiqué les données de votre carte à un tiers? <i>Si oui, veuillez préciser qui, quand et pourquoi.</i>	Oui / Non
Avez-vous déjà utilisé votre carte chez l'un des commerçants dont vous contestez les transactions ? <i>Si oui, veuillez fournir les détails de vos transactions et joindre les documents justificatifs tels que les reçus.</i>	Oui / Non
Avez-vous déjà visité le pays où les litiges ont eu lieu ? <i>Si oui, veuillez fournir des détails</i> <i>Si les transactions ont eu lieu après que vous ayez quitté le pays, veuillez fournir des documents de voyage pour le prouver.</i>	Oui / Non
Quand avez-vous utilisé votre carte pour la dernière fois? <i>Veuillez indiquer la date, l'heure, le nom du commerçant et le lieu.</i>	
L'achat peut-il appartenir à un autre titulaire de votre compte (titulaire secondaire)? <i>Si oui, veuillez fournir des détails</i>	Oui / Non
Avez-vous déjà saisi les données de votre carte sur Internet ? <i>Si oui, veuillez fournir des détails, y compris pour toute personne ayant accès à votre ordinateur.</i> <i>Veuillez indiquer les services gratuits ou les abonnements auxquels vous avez souscrit.</i>	Oui / Non
Avez-vous contacté le commerçant pour tenter de résoudre ce problème ? <i>Si oui, veuillez fournir des documents justificatifs indiquant les dates, la méthode de contact et la réponse du commerçant.</i>	Oui / Non

## SECTION 6 : DÉTAILS ET DÉCLARATION

Veuillez indiquer dans l'espace ci-dessous toutes les circonstances entourant votre demande (vous pouvez utiliser le verso du formulaire ou une autre feuille si nécessaire):


Avez-vous informé la police et/ou vos assureurs ?	Oui / Non
Si oui, veuillez fournir des détails et joindre les documents justificatifs :	
Si non, veuillez expliquer pourquoi :	

### DÉCLARATION

Je soussigné(e) déclare que toutes les informations contenues dans la présente déclaration sont, à ma connaissance, exactes. Je comprends que les informations que j'ai fournies seront transmises au-delà des frontières nationales, qu'elles seront utilisées dans le cadre d'éventuelles enquêtes sur des fraudes et qu'elles pourront être communiquées aux autorités chargées de l'application de la loi.

Signé:	
Nom en caractères d'imprimerie:	
Date:	

### TOUTE PERSONNE QUI FAIT SCIEMMENT UNE FAUSSE DÉCLARATION PEUT FAIRE L'OBJET DE POURSUITES PÉNALES

Une fois le formulaire rempli, veuillez le signer et nous le renvoyer par courrier, par e-mail ou par fax aux coordonnées indiquées ci-dessous

Poste: Email: Fax: