

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

