



**SERVICE CLIENTÈLE  
FORMULAIRE DE CONTESTATION**

Connaissez-vous la personne qui a effectué ces transactions ? <i>Si oui, veuillez préciser.</i>	Oui / Non
---	-----------

**SERVICE CLIENTÈLE  
FORMULAIRE DE CONTESTATION**

<b>SECTION 4 : À COMPLÉTER SI LA CARTE N'EST PAS EN VOTRE POSSESSION</b>	
Pourquoi la carte n'est-elle pas en votre possession ?	Perdue / Volée / Retenue dans un DAB / Non reçue par courrier / Autre (précisez)
Veillez si possible préciser la date et l'heure.	
Le cas échéant, quels autres documents ou objets personnels ont été perdus ou volés au même moment ?	

<b>SECTION 5 : À COMPLÉTER SI LA CARTE EST EN VOTRE POSSESSION</b>	
Quelle est la date d'expiration de votre carte ?	
Avez-vous déjà communiqué à un tiers les informations relatives à votre carte ?  <i>Si oui, veuillez préciser à 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 détailler les transactions effectuées et joindre les justificatifs nécessaires (par exemple, reçus).</i>	Oui / Non
Vous êtes-vous déjà rendu dans le pays où les transactions faisant l'objet de votre contestation ont été effectuées ? <i>Si oui, veuillez préciser.</i>  <i>Si les transactions ont été effectuées une fois que vous avez quitté le pays en question, veuillez fournir les justificatifs attestant la date de votre départ.</i>	Oui / Non
Quand avez-vous utilisé votre carte pour la dernière fois ?  <i>Veillez indiquer la date, l'heure, le nom du commerçant et le lieu.</i>	
L'achat aurait-il pu être effectué par un autre titulaire de votre compte (porteur de carte secondaire) ?  <i>Si oui, veuillez préciser.</i>	Oui / Non
Avez-vous déjà saisi les informations de votre carte sur Internet ?  <i>Si oui, veuillez préciser et indiquer qui à part vous a accès à votre ordinateur.</i>  <i>Veillez également indiquer tous les services ou abonnements gratuits auxquels vous avez souscrit.</i>	Oui / Non
Avez-vous contacté le commerçant pour essayer de régler le problème ?  <i>Si oui, veuillez fournir les justificatifs nécessaires indiquant la date, la méthode de contact et la réponse du commerçant.</i>	Oui / Non

