

MAESTRO-KAART / MOBIELE APP Betwistingsformulier



Gebruik dit formulier om transacties te betwisten die verricht werden met uw Maestro-kaart, de Bancontact/MisterCash-app of de app Argenta Bankieren wanneer:

- uw kaart nog in uw bezit is;
- uw mobiel toestel nog in uw bezit is.

Laat , bij vermoeden van fraude , uw kaart blokkeren via Card Stop: 070 344 344.

Voor de betwisting van transacties met uw kredietkaart kunt u terecht op www.mijnkaart.be.

Verklaring

Ik wens de transacties te betwisten die werden verricht met mijn Maestro-kaart, Bancontact/Mistercash-app of app Argenta Bankieren op basis van de gegevens die hieronder worden toegelicht.

Gegevens kaart / mobiel toestel

Nummer van de kaart
Vervaldatum van de kaart
Bank: Argenta Spaarbank

Merk mobiel toestel
Type mobiel toestel

Zichtrekening waaraan de kaart of app verbonden is:

- IBAN
- Naam
- Voornaam
- Geboortedatum
- Adres (straat, nr, postcode, gemeente)
- Telefoonnummer privé
- Telefoonnummer kantoor
- Gsm-nummer

Het gebruik van de kaart of app

1. A/ Bent u de enige gebruiker?

Van de kaart JA [Ga naar vraag 3] - NEE [Ga naar vraag 1B]
Van het mobiel toestel (bv. smartphone) JA [Ga naar vraag 3] - NEE [Ga naar vraag 1C]

1. B/ Was de pincode (geheime code) bij de kaart?

NEE [Ga naar vraag 3]
 JA [Ga naar vraag 2]

Toelichting: onder welke vorm was de pincode bij de kaart?

.....[Ga naar vraag 2]

C/ Was de toegangscode van de app bij het mobiel toestel?

NEE [Ga naar vraag 3]
 JA [Ga naar vraag 2]

Toelichting: onder welke vorm was de toegangscode bij het mobiel toestel?

.....[Ga naar vraag 2]

MAESTRO-KAART / MOBIELE APP

Betwistingsformulier



2. **Wie zijn de overige gebruikers?** [Voornaam en Naam]
.....
.....
[Ga naar vraag 3]
3. **Hoeveel transacties betwist u?**
 één transactie [Ga naar vraag 4]
 verscheidene [Ga naar vraag 12]
4. **Berust uw betwisting op de ontvangst van gebrekkige goederen?**
 NEE [Ga naar vraag 5]
 JA [Ga naar vraag 17 en verklaar]
5. **Betwist u :**
 Het bedrag (Ga naar vraag 6)
 De omschrijving v/d verrichting (Ga naar vraag 9)
 De munt (Ga naar vraag 7)
 Alle (Ga naar vraag 11)
6. **Hoeveel zou het transactiebedrag moeten bedragen?**
Bedrag euro
Datum
[Ga naar vraag 8]
7. **Wat had de munteenheid moeten zijn?**
Munteenheid (Ga naar vraag 8)]
8. **Heeft u enig bewijsstuk met betrekking tot deze transactie?**
 NEE [Ga naar vraag 10]
 JA [Voeg de kopie toe en ga naar vraag 18]
9. **Verrichtte u een transactie voor hetzelfde bedrag in een andere handelszaak?**
Naam handelszaak
Plaats.....
Type transactie [Ga naar vraag 10]
10. **Werd deze transactie reeds betaald met een ander betaalmiddel?**
 NEE [Ga naar vraag 12]
 JA [Ga naar vraag 17 en verklaar]
11. **Werd deze transactie u reeds geboekt (dubbele boeking)?**
 NEE [Ga naar vraag 12]
 JA [Ga naar vraag 18]
12. **Bent u reeds naar het land waar de transactie(s) verricht werd(en), geweest?**
 NEE [Ga naar vraag 15]
 JA [Ga naar vraag 13]
13. **Wanneer was u in dat land?**
Datum [Ga naar vraag 14]
14. **Gebruikte u uw kaart voor een betaling?**
 NEE [Ga naar vraag 15]
 JA [Ga naar vraag 15]
15. **Vertoonde de handelaar een verdacht gedrag?**
 NEE [Ga naar vraag 16]
 JA [Ga naar vraag 17 en verklaar]

Ondertekening en bijlagen

18. Ondertekening

Onderteken dit document en stuur het ons zo vlug mogelijk terug.

Als **bijlage** geeft u:

- een kopie van de rekeninguittreksels waarop u de betwiste transacties hebt aangeduid,
- een recto verso kopie van de Maestro kaart.

Er zal tot strafvervolgning worden overgegaan voor iedere valse verklaring.

Dit document werd ingevuld door:

- de kaarthouder
- de zetel van de bank: Argenta Spaarbank [REF. DSMU-DOSSIER.....]
- andere:

De volgende documenten werden bij dit formulier toegevoegd:

.....
.....
.....
.....

Voor echt verklaard op [Vul de datum in].....

Handtekening van de kaarthouder **VERPLICHT**

(specimen zoals op de ID-kaart)