

# CARTE MAESTRO / L'APP MOBILE

## Formulaire de contestation



Utilisez ce formulaire pour contester des transactions effectuées avec la carte Maestro, l'app Bancontact/MisterCash ou l'app Argenta Banque quand:

- votre carte est volée, perdue ou non réceptionnée;
- votre appareil mobile est volé ou perdu.

Pour contester une transaction effectuée avec la carte de crédit, visitez [www.macarte.be](http://www.macarte.be).

### Obligations avant de remplir ce formulaire ...

1. Bloquez la carte via Card Stop: 070 344 344.
2. En cas de perte/vol déposez plainte auprès de la police.  
Vous aurez besoin du numéro du procès-verbal pour poursuivre.

### Déclaration

Je veux contester les transactions effectuées avec ma carte Maestro, l'app Bancontact/Mistercash ou l'app Argenta Banque sur la base des données expliquées ci-dessous.

### Données de la carte / de l'appareil mobile

N° de la carte .....  
Date d'expiration de la carte .....  
Banque: Argenta Banque d'Epargne

Marque de l'appareil mobile .....  
Type de l'appareil mobile.....

Compte à vue relié à la carte/ l'app:

- IBAN .....
- Nom .....
- Prénom .....
- Date de naissance.....
- Adresse (rue, n°, code postal, localité).....  
.....  
.....
- Tél. privé.....
- Tél. Bureau .....
- GSM .....

### L'utilisation de la carte ou de l'app - le vol ou la perte

1. Êtes-vous le seul utilisateur de:  
La carte  OUI [Passez au n° 3] -  NON [Passez au n° 2]  
L'appareil mobile (par ex. smartphone)  OUI [Passez au n° 3] -  NON [Passez au n° 2]
2. Qui sont les autres utilisateurs? [Nom et prénom]  
.....  
.....  
[Passez au n° 3]

# CARTE MAESTRO / L'APP MOBILE

## Formulaire de contestation



### 3. Cette carte

- a été perdue [Passez au n° 6]
- a été volée [Passez au n° 4]
- n'a pas été réceptionnée [Passez au n° 13]

### L'appareil mobile

- a été perdu [Passez au n° 6]
- a été volé [Passez au n° 4]

### 4. Soupçonnez-vous quelqu'un de ce vol?

- NON [Passez au n° 6]
- OUI [Passez au n° 5]

### 5. Qui? [Nom et prénom]

.....  
[Passez au n° 6]

### 6. A/ Conservez-vous Le code PIN (code secret) avec la carte?

- NON [Passez au n° 7]
- OUI [Remplissez la précision]

Précision: de quelle manière le code secret se trouvait-il avec la carte?

..... [Passez au n° 7]

### 6. B/ Conservez-vous le code secret de l'app avec de l'appareil mobile?

- NON [Passez au n° 7]
- OUI [Remplissez la précision]

Précision: de quelle manière le code secret se trouvait-il avec l'appareil mobile?

..... [Passez au n° 7]

### 7. Avez-vous déposé plainte à la suite de ce vol/cette perte?

- OUI [Passez au n° 8]
- NON [faites établir un PV dans un bureau de police]

### 8. La plainte a été déposée auprès de la police

Quand? (Remplissez la date) .....

N° de PV .....

Avez-vous reçu une copie de PV?

- OUI [veuillez joindre une copie à la présente et passez au n° 9]
- NON [Passez au n° 9]

### 9. Quelle est la dernière transaction que vous avez personnellement effectuée

- Avec votre carte Maestro ou l'app BCMC  
Commerce.....  
Lieu .....

Montant ..... euro

Date.....

[Passez au n° 10]

- Avec l'app Argenta Banque  
Virement d'un montant de ..... euro  
Nom du bénéficiaire .....

Date.....

[Passez au n° 10]

# CARTE MAESTRO / L'APP MOBILE Formulaire de contestation



## 10. Qu'est-ce qui a été perdu ou volé?

- votre carte Maestro
- votre appareil mobile
- vos documents d'identité
- d'autres moyens de paiement
- divers: .....

[Passez au n° 11]

## 11. Heure et endroit

Les faits ont eu lieu le [Remplissez la date] .....  
à [Remplissez l'heure] .....  
à [Précisez l'endroit] .....

[Passez au n° 12]

## 12. Quelle était la nature du vol?

- Effraction
- Pickpocket
- Agression
- Autre: .....

[Passez au n° 17 pour la description des faits]

## 13. Réceptionnez-vous personnellement votre courrier?

- NON [Passez au n° 14]
- OUI [Passez au n° 15]

## 14. Mon courrier est enlevé par?

[Donnez nom et prénom] ..... [Passez au n° 15]

## 15. D'autres courriers sont-ils manquants?

- NON
- OUI

Lesquels? ..... [Passez au n° 16]

## 16. Avez-vous déménagé récemment?

- NON [Passez au n° 17]
- OUI [Passez au n° 17]

Ancienne adresse .....

---

## Description des faits – TRÈS IMPORTANT

---

### 17. Donnez une description des faits

18. Mentionnez ci-dessous tous les faits, informations ou remarques supplémentaires pertinents au dossier (texte libre).

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

# CARTE MAESTRO / L'APP MOBILE Formulaire de contestation



.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
..... [Passez au n° 18]

---

## Signature et des pièces jointes

---

### 19. Signature

*Nous vous prions de bien vouloir signer le présent document et de nous le retourner au plus tôt en y joignant:*

- *une copie de votre extrait de compte en y indiquant la(les) transaction(s) contestée(s)*
- *une photocopie recto verso de la carte concernée.*

**Toute fausse déclaration entraînera des poursuites pénales.**

Le présent document à été complété par .....

- le titulaire de la carte
- le siège de la banque émettrice: Argenta Banque d'Épargne  
[ REF. DSMU DOSSIER: .....]
- autres: .....

Documents joints au présent formulaire:

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

Certifié exact, le [Remplissez la date] .....

Signature du titulaire de la carte (OBLIGATOIRE)

(spécimen comme sur la carte d'identité)