

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 encore en votre possession;
- votre appareil mobile est encore en votre possession.

En cas de présomption de fraude, faites immédiatement bloquer votre carte en appelant Cardstop au 070 344 344 (24h/7j).

Pour contester une transaction effectuée avec la carte de crédit, visitez www.macarte.be.

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 qui sont 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'Épargne

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

Compte à vue relié à la carte ou à l'app:

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

L'utilisation de la carte ou de l'app

1. **A/ Êtes-vous le seul utilisateur de:**

- La carte OUI [Passez au n° 3] - NON [Passez au n° 1B]
L'appareil mobile (par ex. smartphone) OUI [Passez au n° 3] - NON [Passez au n° 1C]

1. **B/ Conservez-vous le code secret avec la carte?**

- NON [Passez au n° 3]
 OUI [Passez au n° 2]

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

..... [Passez au n° 2]

C/ Conservez-vous le code secret de l'app avec de l'appareil mobile?

- NON [Passez au n° 3]
 OUI [Passez au n° 2]

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

..... [Passez au n° 2]

CARTE MAESTRO / L'APP MOBILE

Formulaire de contestation



2. **Qui sont les autres utilisateurs?** [*Nom et prénom*]
.....
.....
[Passez au n° 3]
3. **Combien de transactions contestez-vous?**
 Une transaction [Passez au n° 4]
 Plusieurs transactions [Passez au n° 12]
4. **Votre contestation concerne-t-elle la réception de marchandises défectueuses?**
 NON [Passez au n° 5]
 OUI [Passez au n° 17 et expliquez]
5. **Contestez-vous :**
 Le montant (Passez au n° 6)
 Le libellé de la transaction (Passez au n° 9)
 La devise (Passez au n° 7)
 Le tout (Passez au n° 11)
6. **Quel devrait être le montant exact de cette transaction?**
Montant..... euro
Date
[Passez au n° 8]
7. **Quelle aurait dû être la devise utilisée?**
La devise (Passez au n° 8)]
8. **Avez-vous gardé des justificatifs de cette transaction?**
 NON [Passez au n° 10]
 OUI [veuillez joindre une copie à la présente et passez au n° 18]
9. **Avez-vous effectué une transaction pour un montant identique dans un autre commerce?**
Nom du commerce
Lieu
Type transaction [Passez au n° 10]
10. **Cette transaction a-t-elle déjà été payée à l'aide d'un autre moyen de paiement?**
 NON [Passez au n° 12]
 OUI [Passez au n° 17 et expliquez]
11. **S'agit-il d'une transaction déjà traitée (double traitement)?**
 NON [Passez au n° 12]
 OUI [Passez au n° 18]
12. **Avez-vous déjà été au pays où cette (ces) transaction(s) a (ont) été effectuée(s)?**
 NON [Passez au n° 15]
 OUI [Passez au n° 13]
13. **Quand avez-vous visité ce pays?**
Date [Passez au n° 14]
14. **Y avez-vous présenté votre carte pour réaliser un paiement?**
 NON [Passez au n° 15]
 OUI [Passez au n° 15]
15. **Avez-vous remarqué une attitude inhabituelle chez le commerçant?**
 NON [Passez au n° 16]
 OUI [Passez au n° 17 et expliquez]

Signature et pièces jointes

18. 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 copie recto verso de la carte Maestro.

Toute fausse déclaration entraînera des poursuites pénales.

Le présent document a 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)