

CARTE MAESTRO / APP MOBILE

Formulaire de contestation



Utilisez ce formulaire pour contester des transactions effectuées avec votre carte de débit.

Pour contester une transaction effectuée avec votre carte de crédit, rendez-vous sur www.macarte.be.

Obligations en cas de perte ou de vol

1. **Faites bloquer votre carte via Card Stop : 078 170 170.**
2. **En cas de perte/vol déposez plainte auprès de la police.**
Vous aurez besoin du numéro du procès-verbal pour compléter ce formulaire.

Déclaration

Je souhaite contester les transactions effectuées avec ma carte de débit 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'Épargne

Compte de paiement lié à la carte/ l'app:

- IBAN
- Nom
- Prénom
- Date de naissance

L'utilisation de la carte de débit

1. **Êtes-vous le seul utilisateur de :**
La carte OUI [Passez au n° 3] - NON [Passez au n° 2]
2. **Qui sont les autres utilisateurs ? [Nom et prénom]**
.....
.....
[Passez au n° 3]
3. **Cette carte**
 encore en votre possession [Passez au n°14]
 a été perdue [Passez au n° 6]
 a été volée [Passez au n° 4]
 n'a pas été réceptionnée [Passez au n° 13]
4. **Soupçonnez-vous quelqu'un de ce vol ?**
 NON [Passez au n° 6]
 OUI [Passez au n° 5]
5. **Qui soupçonnez-vous ? [Nom et prénom]**
.....
[Passez au n° 6]

CARTE MAESTRO / APP MOBILE

Formulaire de contestation



6. Conservez-vous le code PIN (code secret) avec la carte ?

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

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

..... [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 ? (Complétez la date)

N° de PV

[veuillez joindre une copie et passez au n° 9]

9. Quelle est la dernière transaction que vous avez effectuée vous-même ?

- Avec votre carte de débit
Commerce/Distributeur automatique
- Lieu
- Montant euros
- Date.....

[Passez au n° 10]

- Avec l'app Argenta
Virement d'un montant de euros
- Nom du bénéficiaire
- Date.....

[Passez au n° 10]

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

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

[Passez au n° 11]

11. Heure et lieu

Les faits ont eu lieu le [Complétez la date].....

à [Complétez l'heure].....

à [Précisez le lieu].....

.....

[Passez au n° 12]

12. Quelle était la nature du vol ?

- Effraction
- Pickpocket
- Agression
- Autre :

[Passez au n° 14]

13. Avez-vous déménagé récemment ?

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

Votre ancienne adresse :

CARTE MAESTRO / APP MOBILE Formulaire de contestation



Signature du titulaire de la carte, du titulaire du compte ou du mandataire OBLIGATOIRE

(spécimen comme sur la carte d'identité)