

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 :

Description des faits – TRÈS IMPORTANT

14. Données des transactions contestées

Date :

Montant total :

[Passez au n°15]

15. Donnez une description des faits

Mentionnez ci-dessous tous les faits, informations ou remarques supplémentaires pouvant être pertinents dans ce dossier.

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

..... [Passez au n° 16]

Signature et pièces jointes

16. Signature

Merci de signer le présent document et de nous le retourner au plus tôt **en y joignant** :

- une copie de votre extrait de compte où vous avez indiqué la(les) transaction(s) contestée(s)

+ si vous avez perdu votre carte de débit ou si elle a été volée

- une copie du procès-verbal

Toute fausse déclaration entraînera des poursuites pénales.

Le présent document a été complété par

le titulaire de la carte

le siège de la banque : Argenta Banque d'Épargne

[REF. DOSSIER DSMU:]

autre :

Documents joints au présent formulaire :
.....

Certifié conforme, le [Complétez la date]

www.argenta.be

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)