

Chère Cliente, cher Client,

Vous souhaitez contester une (des) opération (s) faite (s) avec votre carte bancaire.

Nous vous prions de compléter avec soin toutes les rubriques de ce formulaire pour nous permettre d'apporter une réponse rapide à votre demande.

**TITULAIRE DE LA CARTE**

Nom et Prénom du titulaire \_\_\_\_\_

Numéro de compte \_\_\_\_\_

Téléphone \_\_\_\_\_

Email \_\_\_\_\_

Nom de votre Conseiller \_\_\_\_\_

Indiquez les **4 derniers chiffres** de votre carte \_\_\_\_\_

**A noter :****→ En cas de contestation de transactions réalisées avec une carte à puce et le code confidentiel**

La contestation n'est pas recevable, le client étant responsable de la conservation de son code

**→ En cas de contestation de transactions réalisées par Vente à Distance, validées par code de sécurité (3DS)**

La contestation n'est pas recevable, le client étant responsable de la transmission des codes reçus par SMS

Ma carte est :

**Perdue ou Volée** (Veuillez compléter l'annexe 1 uniquement)

**En ma possession mais je rencontre un problème sur une opération que j'ai effectuée**  
(Veuillez compléter l'annexe 2 uniquement)

**En ma possession mais je conteste des opérations que je n'ai pas effectuées**  
(Veuillez compléter l'annexe 3 uniquement)



## ANNEXE 2 : CARTE EN MA POSSESSION

mais je rencontre un problème concernant une opération que j'ai effectuée

Je rencontre un problème concernant un (des) :

**RETRAIT**(s)

Je **RECONNAIS AVOIR EFFECTUÉ le(s) retrait(s) mentionné(s), mais :**

*Cocher la case correspondante et fournir les justificatifs demandés*

- Mon compte a été débité de \_\_\_\_\_ XPF, alors que le montant des espèces distribué était de \_\_\_\_\_ XPF** (joindre la copie de votre relevé de compte)
- Mon compte a été débité alors que l'opération a été annulée**  
(joindre le ticket d'abandon délivré par le distributeur)
- Je n'ai effectué qu'une seule opération de \_\_\_\_\_ XPF mais elle a été débitée plusieurs fois**  
(joindre le ticket de retrait délivré par le distributeur)

**PAIEMENT** (s) avec un commerçant (magasin physique, en ligne ou à distance)

Je **RECONNAIS AVOIR EFFECTUÉ le(s) paiement(s) mentionné(s), mais :**

*Cocher la case correspondante et fournir les justificatifs demandés*

- Mon compte a été débité de \_\_\_\_\_ XPF, alors que le montant de l'opération était de \_\_\_\_\_ XPF** joindre le ticket CB ou la facture
- Mon compte a été débité plusieurs fois alors que je n'ai effectué qu'une seule opération de \_\_\_\_\_ XPF** joindre le ticket CB
- Mon compte a été débité alors que l'opération a été annulée**  
Joindre  le ticket d'abandon  la demande d'annulation faite
- Je n'ai pas reçu la marchandise ou le service demandé OU la marchandise ou le service n'est pas conforme**

Dans ce cas, toutes les contestations seront examinées selon la réglementation spécifique à la marque de paiement choisie pour le paiement de la marchandise ou du service

La livraison était prévue le \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_

Indiquer le descriptif de la marchandise ou du service : \_\_\_\_\_

Joindre  le bon de commande  la facture  le contrat

- J'ai réglé par un autre moyen ma facture mais mon compte a tout de même été débité**

*Joindre un justificatif / reçu du commerçant*

- L'opération en vente à distance n'indiquait pas le montant exact et celui-ci dépasse celui auquel je pouvais raisonnablement m'attendre**

Joindre  le bon de commande  la facture  le contrat

Montant auquel je m'attendais : \_\_\_\_\_ XPF

Les raisons pour lesquelles je ne m'attendais pas à ce montant de \_\_\_\_\_ XPF sont : \_\_\_\_\_

*Joindre tout document ou échange avec le commerçant justifiant que vous avez tenté de résoudre le litige*



## ANNEXE 3 : CARTE EN MA POSSESSION mais je conteste des opérations que je n'ai pas effectuées

**Je conteste et déclare sur l'honneur :**

- N'avoir jamais effectué avec ma carte bancaire les opérations mentionnées dans le cadre ci-après intitulé « détail des opérations »**
- N'avoir jamais autorisé quiconque à effectuer les opérations mentionnées**
- N'avoir jamais communiqué les n° de ma carte à quiconque de mon entourage**
- Je pense être victime d'une fraude**

➔ J'ai demandé la mise en opposition de ma carte le : \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_

➔ En cas de contestation de transactions réalisées à l'étranger, merci d'indiquer ci-dessous les dates et la destination de votre dernier séjour à l'étranger s'il y a lieu :

Pays du séjour : \_\_\_\_\_

Date du début de séjour : \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_      Date de fin de séjour : \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_

En cas de contestation de transactions réalisées par Vente à Distance, merci de répondre au questionnaire suivant :

	OUI	NON
Avez-vous déjà fait des paiements par internet avec cette carte ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Avez-vous récemment payé avec votre carte bancaire sur un site inhabituel ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Si oui lequel :</i>		
Avez-vous renseigné vos coordonnées carte par mail, en cliquant sur un lien ou en ouvrant une pièce jointe par exemple	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Avez-vous reçu un code par SMS qui ne correspondait pas à un de vos propres achats ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'avez-vous communiqué à quiconque, par mail, par téléphone ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Avez-vous souscrit à un abonnement périodique ou une période d'essai gratuite relatif aux opérations contestées ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Si oui avez-vous fait le nécessaire pour l'annuler auprès de votre commerçant ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Si oui nous fournir le justificatif</i>		
Avez-vous répondu à une offre proposant une période d'essai quasi gratuite (ex « pour 1€ ») sur des sites d'opérateurs mobiles, rencontres, voyance ... et indiqué votre numéro de carte ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dans le cas de paiements APPLE / PLAYSTATION / GOOGLE PAYMENT, savez-vous qu'ils sont liés à des sites de jeux sur-lesquels les utilisateurs achètent des options pour évoluer (se renseigner auprès des enfants / petits-enfants / entourage)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Avez-vous déjà fait des paiements à l'étranger (hors Polynésie) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vos équipements informatiques (ordinateur, tablette...) sont-ils à jour en terme de protection antivirus ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Le libellé d'un débit de carte peut être différent du nom du commerçant ou du site, merci d'effectuer des vérifications sur internet avant de contester une opération que vous ne reconnaissez pas:

*Justifiez vos recherches :* \_\_\_\_\_

Selon vous comment votre carte a pu être piratée ? \_\_\_\_\_

