

Lettre de contestation d'opérations par carte bancaire

Pour le bon traitement de votre dossier nous vous prions de compléter avec soin toutes les rubriques directement sur ce document et de nous le retourner via la messagerie « Mon conseiller » ou signé à votre agence. Si plusieurs cartes sont concernées, merci de compléter un formulaire par carte bancaire.

Nom et prénom du titulaire de la carte ⁽¹⁾ :

Compte n° ⁽¹⁾ :

Code banque

Code guichet

N° compte

Clé RIB

Numéro de carte bancaire ⁽¹⁾ :

Important : en aucun cas votre carte ne doit être jointe au dossier. Vous pouvez la remettre à votre conseiller qui prendra les dispositions qui conviennent.

Votre carte est ⁽¹⁾ (cocher l'une des 4 cases suivantes) :

- ☐ **Perdue ou a été volée et vous contestez l'(les) opération(s) débitée(s)**
(compléter les rubriques 1, 4 et 5 uniquement)
- ☐ **En votre possession mais vous rencontrez un problème avec le(les) paiement(s) que vous avez effectué**
(compléter les rubriques 2 et 5 et si nécessaire la rubrique 4)
- ☐ **En votre possession mais vous rencontrez un problème avec le retrait que vous avez effectué**
(compléter la rubrique 3 uniquement)
- ☐ **En votre possession mais vous contestez et déclarez sur l'honneur n'avoir jamais effectué, ni autorisé quiconque à réaliser la(les) transaction(s) ci-dessous référencée(s) à la rubrique 5**

J'ai demandé la mise en opposition ^(*) de ma carte le :
(compléter les rubriques 4 et 5 uniquement)

(jour/mois/année)

(*) L'opposition est obligatoire. Si vous ne l'avez pas encore fait, nous vous invitons à composer le **0 800 970 179** Service & appel gratuits 24h/24 et 7j/7.
(composez le +33 800 970 179 depuis l'étranger)

(1) Informations à renseigner obligatoirement.

1. Ma carte a été PERDUE ou VOLÉE

Je conteste et déclare sur l'honneur n'avoir jamais effectué la (les) transaction(s) ci-dessous référencée(s) :

Ma carte est ⁽¹⁾ : ☐ perdue ☐ a été volée

Le code confidentiel était inscrit sur la carte ou sur un document susceptible d'avoir été volé avec la carte ⁽¹⁾

☐ Oui ☐ Non

J'ai constaté la perte ou le vol de ma carte le : (jour/mois/année) à (hh:mm) ⁽¹⁾

J'ai demandé la mise en opposition ⁽¹⁾ de ma carte le : (jour/mois/année) ⁽¹⁾

(*) L'opposition est obligatoire. Si vous ne l'avez pas encore fait, nous vous invitons à composer le 0 800 970 179  24h/24 et 7j/7. (composez le +33 800 970 179 depuis l'étranger)

La dernière opération validée par code confidentiel que j'ai effectuée avec ma carte avant que celle-ci ne soit perdue ou volée ⁽¹⁾ :

Date : (jour/mois/année) Heure : (hh:mm) ⁽¹⁾

Montant : €

Nom du commerçant pour un paiement :

Nom de la Banque pour un retrait :

En cas de perte ou de vol de votre carte bancaire, nous vous recommandons de déposer plainte. Si vous le souhaitez et à toutes fins utiles, vous pouvez joindre votre dépôt de plainte à votre lettre de contestation.

Si vous retrouvez votre carte, vous vous engagez à la restituer immédiatement à votre agence.

2. Ma carte est en ma POSSESSION mais je rencontre un PROBLÈME avec le PAIEMENT effectué

Je reconnais avoir effectué le paiement précisé dans le cadre ci-dessous intitulé « Détail des opérations contestées » à la rubrique 5, mais : (cocher la case correspondante) ⁽¹⁾

☐ Mon compte a été débité une seconde fois alors que je n'ai effectué qu'une seule opération de €

☐ Mon compte a été débité plusieurs fois alors que je n'ai effectué qu'une seule opération de €

☐ J'ai réglé par un autre moyen ma facture mais j'ai tout de même été débité

☐ Je n'ai pas reçu la marchandise ou le service demandé ou la marchandise ou le service n'est pas conforme
La livraison était prévue le : (jour/mois/année)

☐ Le montant débité de mon compte est de € alors que le montant de l'opération était de €

☐ Mon compte a été débité alors que cette opération a été annulée

Si votre demande concerne une transaction litigieuse, nous vous remercions de nous préciser les circonstances détaillées rubrique 4 (joindre toutes les pièces justificatives).

Votre contestation n'est recevable que si vous avez préalablement tenté de résoudre le litige avec le commerçant, ce qui doit nous être justifié par tous les moyens à votre convenance (échanges de mails, courriers et justificatifs relatifs à cette transaction, le bon de commande ou la facture, la facture crédit, le ticket carte bancaire).

(1) Informations à renseigner obligatoirement.

3. Ma carte est en ma POSSESSION mais je rencontre un PROBLÈME AVEC LE RETRAIT que j'ai effectué

Je reconnais avoir effectué le(s) retraits(s) mentionné(s) dans le tableau ci-dessous ⁽¹⁾ mais :
(cocher la case correspondante) ⁽¹⁾

- ☐ Je n'ai effectué qu'une seule opération de _____ € mais elle a été débitée plusieurs fois
- ☐ Mon compte a été débité de _____ € alors que le montant des espèces distribuées était de _____ €
- ☐ Mon compte a été débité alors que l'opération a été annulée

Date de la transaction	Nom de la banque/ lieu du retrait	Montant €
Nombre total de transactions contestées		Total cumulé des montants

4. DÉTAILS DES CIRCONSTANCES

Nous vous prions de détailler précisément les circonstances de votre contestation ⁽¹⁾ :

Exemples d'éléments attendus :

- Déroulement détaillé des faits.
- Informations contextuelles : temporalité, géographie des faits, environnement.
- Dépôt de plainte à joindre le cas échéant.

(1) Informations à renseigner obligatoirement.

5. DÉTAIL DES OPÉRATIONS CONTESTÉES

Nous vous prions de détailler ci-dessous les opérations contestées en indiquant la date de la transaction contestée, le nom du commerçant et le montant.

[illegible]

J'autorise le CCF à utiliser les informations que je lui communique pour déposer plainte, le cas échéant.

Dans le cadre de cette contestation et pour permettre des investigations complémentaires, la Banque est susceptible de vous demander une copie complète de dépôt de plainte effectué auprès des autorités de police ou de gendarmerie.

Toute fausse déclaration est passible de sanctions prévues par la loi.

Si besoin nous vous invitons à joindre votre relevé de compte au document faisant mention des transactions contestées (surlignez les transactions, si possible avec un surligneur de couleur claire pour un meilleur traitement de votre dossier).

(1) Informations à renseigner obligatoirement.

Fait le ⁽¹⁾ :

À :

Signature du porteur de la carte ⁽²⁾ :

(1) Informations à renseigner obligatoirement.

(2) Si besoin, imprimez cette lettre de contestation et retournez-la signée à votre agence.

Le CCF est responsable du traitement de vos données personnelles. Les informations collectées dans le cadre des contestations de transactions par carte bancaire sont indispensables pour examiner votre demande de remboursement. Vos données seront conservées conformément aux délais fixés par la réglementation en vigueur. Vous disposez de droits relatifs aux informations collectées, notamment le droit d'accès, de rectification, de limitation du traitement, de portabilité et le droit de formuler des directives spécifiques et générales concernant la conservation, l'effacement et la communication de vos données après votre décès. Vous pouvez exercer ces droits en envoyant un email à dpo@ccf.fr ou en écrivant à l'adresse suivante : CCF – Délégué à la protection des Données – 103 rue de Grenelle – Paris 75007.

Si, après nous avoir contactés, vous estimez que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL à l'adresse suivante : Commission nationale de l'informatique et des libertés - 3 place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 Paris cedex 07 ou via le site www.cnil.fr/fr/plaintes. Pour plus d'informations sur vos droits et sur la gestion de vos informations personnelles ainsi que les durées de conservation applicables, veuillez consulter notre « Politique de protection des données personnelles » disponible sur <https://www.ccf.fr/protection-des-donnees>

Votre carte est en votre possession mais vous contestez et déclarez sur l'honneur n'avoir jamais effectué, ni autorisé quiconque à réaliser la(les) transaction(s) référencée(s) à la rubrique 5.

Ce questionnaire est destiné à cerner le scénario qui a induit les débits sur votre carte. Vos réponses nous permettront de traiter rapidement votre dossier.

Si besoin, imprimez ce document et retournez le à votre agence.

- 1 Avez-vous répondu à un mail ou un SMS demandant de mettre à jour, en cliquant sur un lien, vos coordonnées bancaires, identifiants de connexion Banque en ligne, code sécurité ?**
☐ Oui ☐ Non ☐ Je ne sais pas
- 2 Avez-vous communiqué par téléphone à une tierce personne : vos identifiants de connexion Banque en ligne, codes de validation ou autres données personnelles ?**
☐ Oui ☐ Non ☐ Je ne sais pas
- 3 Avez-vous communiqué par téléphone un numéro de carte (réelle ou virtuelle) ?**
☐ Oui ☐ Non ☐ Je ne sais pas
- 4 Avez-vous toujours accès à votre espace de banque en ligne ?**
☐ Oui ☐ Non ☐ Je ne sais pas
- 5 Avez-vous eu une interruption de ligne téléphonique mobile ?**
☐ Oui ☐ Non ☐ Je ne sais pas
- 6 Avez-vous eu un message sur votre ordinateur vous invitant à contacter un numéro d'assistance informatique et avez-vous appelé ce correspondant ?**
☐ Oui ☐ Non ☐ Je ne sais pas
- 7 Avez-vous créé des cartes virtuelles à la demande de votre interlocuteur ?**
☐ Oui ☐ Non ☐ Je ne sais pas
- 8 Avez-vous transmis à votre interlocuteur des codes reçus par SMS (pour annuler des opérations cartes ou réaliser des paiements test) ?**
☐ Oui ☐ Non ☐ Je ne sais pas
- 9 Avez-vous validé des opérations par carte ou virement à la demande de votre interlocuteur ?**
☐ Oui ☐ Non ☐ Je ne sais pas
- 10. Avez-vous créé de nouveaux bénéficiaires de virement ?**
☐ Oui ☐ Non ☐ Je ne sais pas
- 11 Avez-vous augmenté vos plafonds de virement ?**
☐ Oui ☐ Non ☐ Je ne sais pas
- 12 Avez-vous augmenté vos plafonds de carte ?**
☐ Oui ☐ Non ☐ Je ne sais pas
- 13 Avez-vous récemment mis en vente un objet sur internet ?**
☐ Oui ☐ Non ☐ Je ne sais pas