

Contestation de transactions effectuées au moyen d'une carte de débit de la BCBE

Si une écriture au débit qui figure sur le relevé de compte ne peut être vérifiée ou est erronée (p. ex. prélèvement à double, commerçant inconnu, vol) ou si le produit ou la prestation n'a pas été reçu(e), vous pouvez contester les transactions concernées auprès de la Banque Cantonale Bernoise SA (ci-après « BCBE ») en remplissant le présent formulaire. (Remarque : ce dernier ne vaut que pour les transactions effectuées au moyen des cartes suivantes : carte Debit Mastercard, STUcard et carte client.)

Marche à suivre et liste de pointage

1. Veuillez contrôler une fois encore les informations de la transaction, notamment la date et l'heure. Le nom du commerçant indiqué dans le texte comptable sur le relevé de compte ne concorde pas forcément avec le nom officiel du commerçant.
2. Si vous ne parvenez pas à trouver un accord directement avec le commerçant, transmettez-nous - dans les 30 jours suivant la réception du relevé de compte - une demande de contestation.
3. Si la BCBE devait avoir besoin de plus amples informations et/ou d'autres documents, elle vous contactera.
4. Veuillez noter que de nombreux partenaires sont impliqués dans l'examen de votre demande ; en fonction des circonstances, celui-ci peut prendre **cinq semaines**.

5. Vous pouvez nous envoyer le formulaire dûment rempli à l'adresse ci-dessous :

Liste de pointage

- Transaction(s) contestée(s)
- Motif de la contestation
- Attestation de la police
- Signature du formulaire

BCBE
Traitement des services
Schwarzenburgstrasse 160
3097 Berne-Liebefeld

1. Données personnelles du titulaire de la / des carte(s) (veuillez remplir tous les champs)

Prénom

Nom

IBAN

Téléphone (valable aux heures de bureau)

2. Déclaration du titulaire du compte

J'ai contrôlé le relevé de compte et je déclare, par le présent formulaire, que :

- je n'ai ni effectué ni autorisé la ou les transaction(s) mentionnée(s) ;
- le montant a été prélevé deux fois ;
- je n'ai pas reçu le produit ou la prestation ;
- je n'ai pas reçu l'argent demandé au bancomat ;
- je n'ai reçu qu'une partie du montant. J'ai reçu le montant suivant :

Autres motifs :

3. Description du sinistre

Description plus détaillée du sinistre

4. Transaction(s) contestée(s)

(si vous contestez plus de 10 transactions, veuillez joindre le relevé de compte et surligner les positions concernées)

N°	Date jj.mm.aaaa	Heure hh:mm	Montant de la transaction Devise et montant	Nom et lieu du bancomat / du commerçant / du site Internet (URL)
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				

Quelle est la dernière transaction que vous avez effectuée avec la / les carte(s) concernée(s) ?

Date jj.mm.aaaa	Heure hh:mm	Montant de la transaction Devise et montant	Nom et lieu du bancomat / du commerçant / du site Internet (URL)

5. Carte(s) de débit concernée(s)

Carte(s) concernée(s) (veuillez indiquer le(s) numéro(s) de la / des carte(s) concernée(s))

Date et heure du constat de la perte de la / des carte(s):

Date et heure de la déclaration de la perte:

La ou les carte(s) de débit

- ont été volées ont été perdues
 sont encore en ma possession

Avez-vous bloqué votre / vos carte(s) ?

- Oui Quand ? (date et heure):
 Non

6. Uniquement pour les transactions aux bancomats ou à des points de vente « physiques » (veuillez ignorer cette partie si la contestation porte sur des paiements effectués en ligne)

Où le NIP de la carte de débit était-il conservé ?

Où la carte de débit était-elle conservée ?

Connaissez-vous par cœur le NIP de votre carte de débit par cœur ?

- Oui
 Non

Une tierce personne connaissait-elle le NIP de votre carte de débit ?

- Oui
 Non

Si oui, qui ?

Cette personne pourrait-elle être en possession de votre carte de débit ?

- Oui
 Non

Avez-vous choisi une combinaison de chiffres personnelle comme NIP de votre carte de débit ?

- Oui
 Non

Utilisez-vous le même NIP pour plusieurs cartes ?

- Oui
 Non

Le NIP de votre / vos carte(s) de débit était-il écrit à quelque part (p. ex. dans le porte-monnaie, sur la carte) et se peut-il donc que ces informations aient fuitées ?

- Oui
 Non

Le NIP de votre carte de débit pourrait-il avoir été obtenu par espionnage ?

- Oui
 Non

7. Le sinistre est-il couvert par une compagnie d'assurance ?

- Oui
 Non

Si oui, veuillez joindre la décision de la compagnie d'assurance.

8. Déclaration du sinistre auprès de la police

Important : si des actes punissables – vol, cyberescroquerie, etc. – ont été commis ou si le titulaire de la ou des carte(s) le soupçonne, celui-ci doit déposer une plainte auprès de la police.)

Déclaration effectuée le : (date)

Poste de police (cachet / signature) :

Poste de police : (lieu, pays)

9. Confirmation

En remettant le présent formulaire, le titulaire du compte confirme avoir répondu de manière véridique et complète.

- Le titulaire du compte s'engage à informer immédiatement la banque si la ou les cartes de débit sont retrouvées ou lui sont restituées.
- Le titulaire du compte déclare consentir à la transmission de ses données à la police ou à l'autorité chargée de l'enquête ; en outre, il s'engage à remettre sur demande d'autres documents à la BCBE ou à SIX BBS AG.
- Le titulaire du compte délègue la BCBE, dans le cadre du présent sinistre, du secret bancaire à l'égard des autorités de police, de l'autorité chargée de l'enquête ainsi que de SIX BBS AG.
- En cas de versement d'une indemnité, le titulaire du compte cède à la BCBE son droit de faire valoir des prétentions à l'égard du responsable du sinistre ainsi qu'à l'égard des assureurs (éventuels).
- Si une transaction frauduleuse se révèle a posteriori licite, la BCBE se réserve le droit de facturer les frais en découlant.

Lieu, date :

Signature du titulaire du compte :

Signature du titulaire de la / des carte(s)

(si le titulaire du compte n'est pas le titulaire de la / des carte(s))