

**SERVICE À LA CLIENTÈLE
FORMULAIRE DE CONTESTATION**

POUR REMPLIR CE FORMULAIRE

- Veuillez remplir tous les champs applicables dans ce formulaire
- **GAB :** si votre contestation concerne un guichet automatique bancaire qui ne vous a pas distribué la somme que vous aviez demandée, complétez uniquement les sections 1, 2 et 6 de ce formulaire
- **TOUS LES AUTRES LITIGES :** Pour tous les autres litiges, veuillez remplir le formulaire en pleine
- Informations sur vos transactions, y compris le nom de marchand, peut être trouvé sur votre historique de transactions en ligne
- Si vous avez besoin de plus d'espace, veuillez utiliser des feuilles de papier supplémentaires
- Joignez toutes les pièces justificatives mentionnées dans ce formulaire
- Signer, dater et retourner ce formulaire pour éviter les retards
- Retournez le formulaire rempli à:
Adresse postale : Disputes, Access House, Cygnet Road, Cygnet Park, Hampton, Peterborough PE7 8FJ, Royaume-Uni
Adresse électronique : prepaidmgmt_ppc_disputes@mastercard.com
Fax : +44 (0)208 610 4820
- Le formulaire rempli doit être reçu dans les 60 jours, ou nous supposons que vous ne souhaitez pas procéder avec votre contestation et votre cas sera fermé
- Pour toute question concernant le remplissage de ce formulaire, veuillez contacter notre équipe de service à la clientèle au : 1-877-465-0085

SECTION 1 : DONNÉES PERSONNELLES

NOM DU TITULAIRE DE CARTE	
ADRESSE DU TITULAIRE DE CARTE	
NUMÉRO DE CARTE: □□□□-□□XX-XXXX-□□□□ (Pour des raisons de sécurité, ne donnez pas votre numéro de carte complet)	
NUMÉROS DE TÉLÉPHONE OÙ VOUS JOINDRE	DOMICILE
	CELLULAIRE
	N° TEMPORAIRE
ADRESSE ÉLECTRONIQUE	

SECTION 2 : DÉTAILS DE LA CONTESTATION

DATE DE LA TRANSACTION	NOM DU COMMERÇANT	NUMÉRO DE RÉFÉRENCE DE LA TRANSACTION	MONTANT

Continuez au dos de ce formulaire ou sur une autre feuille si nécessaire.

SECTION 3 : INFORMATIONS SUR LA CARTE

Avez-vous signé votre carte? <i>Si non, veuillez expliquer pourquoi.</i>	Oui / Non
Où avez-vous utilisé votre carte pour la dernière fois? Quel jour et à quelle heure avez-vous utilisé votre carte pour la dernière fois?	
La carte est-elle toujours en votre possession?	Oui / Non
Est-il possible que quelqu'un ait pris votre carte, l'ait utilisée, puis remise à sa place? <i>Si oui, veuillez préciser.</i>	Oui / Non
Votre code d'identification personnelle est-il écrit quelque part? <i>Si oui, veuillez préciser.</i>	Oui / Non
Est-il possible que d'autres personnes aient connaissance de votre code d'identification personnelle? <i>Si oui, veuillez préciser.</i>	Oui / Non
Connaissez-vous la personne qui a effectué ces transactions? <i>Si oui, veuillez préciser.</i>	Oui / Non

SECTION 4 : À COMPLÉTER SI LA CARTE N'EST PAS EN VOTRE POSSESSION

**SERVICE À LA CLIENTÈLE
FORMULAIRE DE CONTESTATION**

Pourquoi la carte n'est-elle pas en votre possession?	Perdue / Volée / Retenue dans un GAB / Non reçue par courrier / Autre (précisez)
Si possible, s'il vous plaît indiquer la date et l'heure de l'incident.	
Le cas échéant, quels autres documents ou objets personnels ont été perdus ou volés au même moment?	

SECTION 5 : À COMPLÉTER SI LA CARTE EST EN VOTRE POSSESSION

Quelle est la date d'expiration de votre carte?	
Avez-vous déjà communiqué à un tiers les informations relatives à votre carte? <i>Si oui, veuillez préciser à qui, quand et pourquoi.</i>	Oui / Non
Avez-vous déjà utilisé votre carte chez l'un des commerçants dont vous contestez les transactions? <i>Si oui, veuillez détailler les transactions effectuées et joindre les justificatifs nécessaires (par exemple, reçus).</i>	Oui / Non
Vous êtes-vous déjà rendu dans le pays où les transactions faisant l'objet de votre contestation ont été effectuées? <i>Si oui, veuillez préciser.</i> <i>Si les transactions ont été effectuées une fois que vous aviez quitté le pays en question, veuillez fournir les justificatifs attestant la date de votre départ.</i>	Oui / Non
Quand avez-vous utilisé votre carte pour la dernière fois? <i>Veuillez indiquer la date, l'heure, le nom du commerçant et le lieu.</i>	
L'achat aurait-il pu être effectué par un autre titulaire de votre compte (titulaire de carte secondaire)? <i>Si oui, veuillez préciser.</i>	Oui / Non
Avez-vous déjà saisi les informations de votre carte sur Internet? <i>Si oui, veuillez préciser et indiquer qui à part vous a accès à votre ordinateur.</i> <i>Veuillez également indiquer tous les services ou abonnements gratuits auxquels vous avez souscrit.</i>	Oui / Non
Avez-vous contacté le commerçant pour essayer de régler le problème? <i>Si oui, veuillez fournir les justificatifs nécessaires indiquant la date, la méthode de contact et la réponse du commerçant.</i>	Oui / Non

SECTION 6 : DESCRIPTION DÉTAILLÉE ET DÉCLARATION

**SERVICE À LA CLIENTÈLE
FORMULAIRE DE CONTESTATION****Déclaration sous serment sur la fraude****Nom du programme de carte**

Dest. : Service des litiges/de la fraude

Adresse

Province de _____

Ville _____

Je, soussigné(e) _____, résidant à _____

ayant dûment prêté serment, déclare que ma carte a été : (cocher une réponse)

_____ PERDUE

_____ VOLÉE

_____ NON REÇUE

_____ CARTE EN MA POSSESSION

_____ AUTRE (veuillez préciser)

NUMÉRO DE CARTE

□□□□-□□XX-XXXX-□□□□

(Pour des raisons de sécurité, ne donnez pas votre numéro de carte complet)

J'ai inclus une liste de toutes les transactions frauduleuses et/ou une copie de relevé en encerclant les opérations contestées. En outre, toutes les transactions facturées le ou après le ____ / ____ / ____ ne sont pas autorisées. Je n'ai pas effectué ces transactions, et je n'ai tiré aucun bénéfice de ces transactions.

En outre, j'accepte que toute information relative à l'utilisation non autorisée de la carte soit fournie à un organisme chargé de l'enquête ou des poursuites. De plus, je coopérerai avec les parties concernées dans le cadre de toute enquête. J'accepte d'apporter mon aide à la poursuite des personnes responsables.

Je déclare sous peine de parjure que les énoncés qui précèdent sont authentiques et exacts. Je comprends qu'une fausse allégation de fraude est un crime pour lequel je peux être poursuivi(e).

Signature du titulaire principal de la carte : _____

Date: _____