

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

Si une écriture au débit qui ne peut être vérifiée ou qui est erronée figure sur le relevé de compte (p. ex. prélèvement à double, commerçant inconnu, vol) ou si le produit ou la prestation n'a pas été reçu, vous pouvez contester les transactions concernées auprès de la Banque Cantonale Bernoise SA (ci-après BCBE) en remplissant le présent formulaire. Celui-ci est valable pour les transactions qui ont été effectuées au moyen d'une carte de débit de la BCBE (carte Debit Mastercard, STUcard, carte Maestro ou carte client).

## Marche à suivre pour contester une transaction

1. Contrôlez une fois de plus les informations de la transaction (date et 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. Contactez le commerçant avant de contester la transaction et cherchez à trouver un compromis.
3. S'il vous est impossible de trouver un accord directement avec le commerçant, faites-nous parvenir **dans les 30 jours dès réception du relevé de compte** une demande accompagnée de tous les documents nécessaires (courriels, lettres, informations relatives à des appels téléphoniques, justificatifs, etc.).
4. Après avoir reçu le formulaire de contestation de votre part, nous examinerons votre demande.
5. Si votre demande est acceptée, nous verserons le montant contesté sur votre compte **sans autre avis**.
6. Si le traitement de votre demande nécessite des explications ou des documents supplémentaires, ou si votre demande est rejetée, nous vous contacterons.
7. Veuillez noter que de nombreux partenaires sont impliqués dans l'examen de votre demande et que celui-ci peut donc prendre **jusqu'à trois mois**.
8. Vous pouvez envoyer le formulaire de contestation par courrier à l'adresse suivante:

BCBE  
Traitement des services  
Schwarzenburgstrasse 160  
3097 Berne-Liebefeld

## 1. Coordonnées du titulaire de la carte (veuillez remplir tous les champs)

Prénom

Nom

IBAN

Téléphone (valable la journée)

## 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 demandé.  
Le montant que j'ai reçu est de:

Autres raisons :

### 3. Description

Description plus détaillée du sinistre (éventuellement description de l'auteur du délit):

### 4. Transactions contestées

(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 Monnaie d'origine 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 carte concernée ?

Date jj.mm.aaaa	Heure hh:mm	Montant de la transaction Monnaie d'origine 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 numéro de la / des carte(s))**

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

**Date et heure de l'annonce de la perte:**

**La ou les carte(s) de débit**

- a ou ont été volée(s)    a ou ont été perdue(s)  
 sont encore en ma possession

**Les documents suivants ont également disparu (p. ex. carte d'identité, passeport):**

**Avez-vous bloqué votre ou vos carte(s) ?**

- Oui   Quand ? (date et heure):   
 Non

**Date et heure de la disparition:**

## 6. Uniquement pour les transactions aux bancomats ou à des points de vente physiques (veuillez ne pas répondre en cas de paiement 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 ?**

- Oui  
 Non

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

- Oui  
 Non

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

- Oui  
 Non

**Utilisez-vous le même NIP pour plusieurs cartes ?**

- Oui  
 Non

**Des informations écrites sur le NIP de votre carte de débit ont-elles disparu ?**

- Oui  
 Non

**Si oui, qui ?**

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

- Oui  
 Non

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

- 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 ont été commis ou si l'ayant droit à la carte le soupçonne, celui-ci doit déposer une plainte auprès de la police (vol, arnaque sur Internet, etc.).

**Déclaration effectuée le :** (date)

**Timbre/signature du poste de police :**

**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 et, sur demande, il remettra d'autres documents nécessaires à la BCBE ou à SIX BBS AG.
  - Le titulaire du compte libère la BCBE, dans le cadre du présent sinistre, de toute obligation de respecter le secret bancaire envers les autorités de police, l'autorité chargée de l'enquête ainsi que SIX BBS AG.
  - Le versement d'une indemnité au titulaire du compte entraîne la cession à la banque des créances résultant du sinistre vis-à-vis du responsable du sinistre ainsi que vis-à-vis des assureurs (le cas échéant).
  - Si une transaction frauduleuse se révèle a posteriori licite, la BCBE se réserve le droit de facturer les frais en découlant.
- 

**Lieu et date**

**Signature du titulaire du compte**

**Signature du titulaire de la carte**  
(si le titulaire du compte n'est pas le titulaire de la carte)