

# Formulaire de contestation exclusivement pour les enregistrements comptables abusifs après perte/vol de carte physique

## Que devez-vous entreprendre?

- Veuillez lire attentivement le formulaire de sinistre, le remplir entièrement et signer toutes les pages.
- **Envoyez le formulaire dûment rempli et signé à:** PostFinance SA, Scan Center, CH-3002 Berne.

## Suite de la procédure

- Après réception de votre contestation, nous examinerons soigneusement le cas en question. Il se peut que nous ayons besoin d'informations supplémentaires de votre part (p. ex. justificatifs de facturation, informations du point d'acceptation, etc.).
- Dans certains cas, nos clarifications peuvent durer plusieurs mois, car nous devons prendre contact avec la banque ou le point d'acceptation concerné(e).

## Remarques importantes

- Nous ne pouvons faire opposition auprès de l'entreprise concernée que si vous contestez la transaction par écrit dans un délai de 30 jours à compter de la date de notification (extrait de compte, avis de débit, etc.).
- Pour des raisons de sécurité, nous n'entretenons pas de contact par e-mail avec notre clientèle. Nous vous contacterons donc toujours par courrier ou par téléphone.
- Veuillez nous indiquer les quatre derniers chiffres du numéro de carte à 16 chiffres de votre PostFinance Card avec laquelle les enregistrements comptables ont eu lieu.
- Nous avons impérativement besoin de la signature du titulaire du compte ou d'une personne au bénéfice d'une procuration sur le formulaire de sinistre.
- Veuillez nous renvoyer toutes les pages du formulaire de sinistre.
- Si votre PostFinance Card n'est pas encore bloquée, nous vous prions de le faire immédiatement.

## **Veillez remplir intégralement cette section:**

Confirmation du/de la titulaire de la carte pour la transaction contestée

Nom \_\_\_\_\_

Téléphone privé \_\_\_\_\_

Prénom \_\_\_\_\_

Téléphone prof. \_\_\_\_\_



Date \_\_\_\_\_

Signature \_\_\_\_\_

**Sera complété par PostFinance**

Numéro de partenaire \_\_\_\_\_



# Formulaire de sinistre (affidavit)

Numéro de la carte XXXX XXXX XXXX \_\_\_\_\_ (quatre derniers chiffres)  
Last name \_\_\_\_\_ Prénom \_\_\_\_\_  
IBAN \_\_\_\_\_

Par la présente, je confirme que la PostFinance Card mentionnée a été  
(date) \_\_\_\_\_ à (heure) \_\_\_\_\_  
à (lieu) \_\_\_\_\_

perdue (lost)

volée (stolen)

et que les inscriptions au débit avec cette carte n'ont été ni effectuées par moi-même, ni signées, ni effectuées pour mon compte après la date / l'heure indiquée.

## Traduction à usage interne:

*Herewith I confirm that the abovementioned PostFinance credit card was lost / stolen from me and that all transactions after the loss / theft date were not performed or signed by me, neither did I authorize them to be made on my behalf.*

Si la carte est retrouvée ou si elle m'est rendue, je m'engage à en informer PostFinance immédiatement et spontanément.

Je confirme ne pas connaître personnellement les auteurs des faits. Si j'obtiens des informations sur les auteurs des faits, je les transmettrais spontanément et immédiatement à PostFinance.

En outre, je déclare n'avoir été indemnisé(e) d'aucune manière par des tiers pour les dommages subis. Je m'engage à informer immédiatement et spontanément PostFinance de tout éventuel remboursement/paiement partiel de la somme du sinistre par des tiers.

En acceptant une éventuelle indemnisation de la part de PostFinance, je cède explicitement à PostFinance mes créances à hauteur de l'indemnité perçue en cas de sinistre vis-à-vis de la personne à l'origine du sinistre ainsi que d'éventuelles assurances.

J'autorise en outre PostFinance à signaler ce cas aux autorités policières et aux autorités judiciaires chargées des enquêtes. En cas de dommage financier, j'accepte de remettre le rapport de police à PostFinance.

En outre, dans le cas présent, je libère entièrement PostFinance du secret postal et bancaire vis-à-vis de toutes les autorités policières et judiciaires chargées des enquêtes.

## Si une inscription au débit contestée s'avère licite ou si les données ne correspondent pas à la vérité, des frais de traitement peuvent être facturés au titulaire de la carte.

PostFinance se réserve le droit d'intenter une action en justice contre la personne signataire si les informations fournies ne sont pas véridiques ou si la personne signataire fait intentionnellement de fausses déclarations ou simule, dissimule ou refuse de déclarer des faits.

Je confirme par la présente que toutes les indications fournies sont complètes et conformes à la vérité.

Vous acceptez que toutes les informations personnelles figurent dans les documents (p. ex. votre numéro de carte, vos coordonnées et toutes les informations contenues dans les documents probants) que vous nous transmettez dans le cadre de votre contestation puissent être transmises aux organismes internationaux de cartes (p. ex. Mastercard) et leurs mandataires. Ces destinataires peuvent également se trouver à l'étranger, et le droit suisse (p. ex. protection des données) est limité au territoire suisse et toutes les données transmises à l'étranger ne bénéficient plus de la protection prévue par le droit suisse. Si vos documents de contestation contiennent des informations que vous ne souhaitez pas nous transmettre ou que nous ne devons pas transmettre aux organismes internationaux de cartes et à leurs mandataires, nous vous prions de rendre les informations correspondantes illisibles avant leur transmission.



Date \_\_\_\_\_

Signature \_\_\_\_\_



Quand et où avez-vous constaté le vol/la perte?

Date \_\_\_\_\_ Heure \_\_\_\_\_

Lieu \_\_\_\_\_

À qui avez-vous signalé le vol/la perte?

Quand avez-vous signalé le vol/la perte?

Date \_\_\_\_\_ Heure \_\_\_\_\_

Comment et où conserviez-vous votre carte?

Si la carte se trouvait dans votre véhicule, pourquoi cela?

Où vous trouviez-vous au moment du vol/de la perte?

Comment et où conserviez-vous le code NIP?

Des enregistrements écrits du code NIP ont-ils disparu?

Oui  Non

Connaissez-vous le code NIP par cœur?

Oui  Non

Le code NIP est-il connu d'une tierce personne?

Oui  Non

Si oui, par qui?

Avez-vous modifié le code NIP en une combinaison de votre numéro de téléphone, de votre plaque minéralogique, de votre date de naissance ou quelque chose de similaire?

Oui  Non

Si oui, de quel type de combinaison s'agit-il?

À quel service de police (y compris les fonctionnaires compétents) la perte a-t-elle été signalée? Veuillez joindre une copie du rapport de police s'il est disponible. La plainte doit être confirmée par la police.

Numéro de référence/numéro commercial \_\_\_\_\_

Service/collaborateur administratif \_\_\_\_\_

Date \_\_\_\_\_

 \_\_\_\_\_

Date \_\_\_\_\_

Signature \_\_\_\_\_



Dernière utilisation de la PostFinance Card susmentionnée avant la perte/le vol

Date \_\_\_\_\_  
Montant \_\_\_\_\_ Monnaie \_\_\_\_\_  
Commerce/localité \_\_\_\_\_

Veuillez décrire précisément les circonstances de la perte et d'autres indications utiles

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

L'utilisation abusive de la carte est-elle couverte par une société d'assurance?

Oui  Non

Nom de l'assurance \_\_\_\_\_

**La/les inscription(s) au débit ci-dessous n'a/ont été effectuée(s) ni signée(s) par moi-même, ni effectuée(s) en ma connaissance ou en ma faveur.**

*I confirm that the transaction(s) listed below was /were neither made nor signed by me, nor did I authorize it/them to be made on my behalf.*

|                            |       |                |       |
|----------------------------|-------|----------------|-------|
| Date                       | _____ | Ville          | _____ |
| Commerçant/cybercommerçant | _____ |                | _____ |
| Montant original           | _____ | Montant débité | _____ |
| Date                       | _____ | Ville          | _____ |
| Commerçant/cybercommerçant | _____ |                | _____ |
| Montant original           | _____ | Montant débité | _____ |
| Date                       | _____ | Ville          | _____ |
| Commerçant/cybercommerçant | _____ |                | _____ |
| Montant original           | _____ | Montant débité | _____ |
| Date                       | _____ | Ville          | _____ |
| Commerçant/cybercommerçant | _____ |                | _____ |
| Montant original           | _____ | Montant débité | _____ |
| Date                       | _____ | Ville          | _____ |
| Commerçant/cybercommerçant | _____ |                | _____ |
| Montant original           | _____ | Montant débité | _____ |

 \_\_\_\_\_

Date \_\_\_\_\_ Signature \_\_\_\_\_

