

Feuille d'information

Formulaire Contestation de transactions frauduleuses avec PostFinance Pay

La présente feuille d'information sert d'aide pour compléter le formulaire «Contestation de transactions frauduleuses avec PostFinance Pay». Les informations suivantes se réfèrent aux rubriques du même nom dans le formulaire.

Le formulaire «Contestation de transactions frauduleuses avec PostFinance Pay» doit uniquement être utilisé **dans le cadre de transactions frauduleuses**. Veuillez noter que nous ne pouvons accepter les contestations par écrit que dans un délai de 30 jours à compter de la livraison de la notification (extrait de compte, notification de débit, etc.) (cf. Conditions de participation PostFinance Pay pour acheteurs en ligne).

En cas de contestation **sans suspicion de fraude**, veuillez prendre contact **directement avec le commerçant** concerné. La suite de la procédure et des informations importantes sont mentionnées à la fin de cette feuille d'information.

Indication du client / du compte

Veuillez indiquer à cet endroit le numéro de compte (IBAN) sur lequel vous avez constaté une ou plusieurs transactions frauduleuses avec PostFinance Pay. Saisissez ici également vos nom et prénom.

Description des circonstances du sinistre

Des lignes de texte libre sont prévues sur le formulaire afin que vous puissiez décrire les circonstances du sinistre. Si la place est insuffisante, vous pouvez noter des informations supplémentaires au dos du formulaire. Cette indication est **obligatoire**.

Liste des transactions frauduleuses avec PostFinance Pay

Veuillez mentionner à cet endroit toutes les transactions à contester. Pour chaque transaction, veuillez indiquer: la date, le lieu, le commerçant/cybercommerçant, le montant original et le montant débité. Si les champs existants sont insuffisants pour lister les transactions frauduleuses, vous pouvez noter des transactions supplémentaires au dos du formulaire.

Signature

Vous devez impérativement signer l'original du formulaire après avoir dûment rempli toutes les pages. La signature sur le formulaire est apposée par la/le titulaire du compte ou un(e) mandataire.

Étapes suivantes

Après réception de la 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

Si vous n'avez pas encore bloqué **la prestation PostFinance Pay**, nous vous prions de bien vouloir prendre contact sans tarder avec le Customer Center de PostFinance au numéro de téléphone suivant:

- Pour la clientèle privée appelant depuis la Suisse: 0848 888 710 (en Suisse max. CHF 0.08/min.)
- Pour la clientèle privée appelant depuis l'étranger: +41 58 667 99 85 (tarif international du prestataire de télécommunication)
- Pour la clientèle commerciale appelant depuis la Suisse: 0848 888 900 (en Suisse max. CHF 0.08/min.)
- Pour la clientèle commerciale appelant depuis l'étranger: +41 58 667 97 39 (tarif international du prestataire de télécommunication)

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.

© PostFinance SA