

# Formulaire de réclamation pour écritures abusives avec perte physique de la carte / vol de la carte



**PostFinance**

## Marche à suivre

- Veuillez lire attentivement le formulaire de réclamation, le remplir dûment et signer toutes les pages.
- Retournez le formulaire rempli et signé à: PostFinance AG, Fraud Disputes, Flughafenstrasse 35, Case postale, 8152 Glattbrugg. Utilisez si nécessaire la feuille d'adresse préimprimée sur la dernière page.

## Suite de la procédure

- Dès réception de votre réclamation, nous étudierons attentivement votre cas. Il peut arriver que nous ayons besoin d'informations supplémentaires.

## Remarques importantes

- Vous ne pouvez vous opposer à une transaction que par écrit dans les 30 jours suivant la date de la facture.
- Par mesure de sécurité, nous n'entretenons pas de contact par e-mail avec nos clients. Nous vous contacterons donc toujours soit par courrier soit par téléphone.
- Veuillez nous communiquer le numéro de la carte de crédit / carte prépayée, avec laquelle les écritures abusives ont été effectuées.
- Nous exigeons impérativement la signature du titulaire de la carte sur le formulaire de réclamation. Les signatures de mandataires ou d'autres personnes ne sont pas valables.
- Si votre carte de crédit / carte prépayée n'est pas encore bloquée, veuillez à ce que cela soit fait immédiatement.

# Déclaration (Affidavit)

Numéro de la carte: XXXX XXXX XXXX \_\_\_\_\_ (quatre derniers chiffres)

Nom du titulaire de la carte: \_\_\_\_\_ Prénom du titulaire de la carte: \_\_\_\_\_

Compte de carte <sup>1</sup>: \_\_\_\_\_

<sup>1</sup> Veuillez indiquer le numéro du compte de carte (voir facture de carte de crédit ou e-finance). Par exemple: 8001 1234 5678

Je certifie que la carte de crédit susmentionnée a été volée <sup>2</sup>/perdue <sup>2</sup> le (date) \_\_\_\_\_ à (heure) \_\_\_\_\_ à (lieu) \_\_\_\_\_ et que je n'ai ni signé de justificatifs, ni autorisé les transactions effectuées, après la date mentionnée ci-dessus.

## Traduction du texte, ci-dessus, en anglais pour des raisons bancaires internes:

*Herewith I confirm that the abovementioned PostFinance credit card was lost / stolen<sup>2</sup> 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.*

De plus, je confirme ne pas connaître personnellement les personnes à inculper et reconnais n'avoir reçu aucun dédommagement, sous aucune forme que ce soit, d'une tierce personne pour le dommage causé. Au cas où je viendrais à avoir connaissance de la personne impliquée, j'en informerais spontanément et immédiatement PostFinance.

En cas d'un remboursement partiel ou total du dommage par un tiers, j'en avertirais immédiatement PostFinance. Par mon acceptation d'un éventuel dédommagement versé par PostFinance, je cède explicitement à cette dernière mes créances envers l'auteur de l'abus ainsi que d'éventuels assureurs et ce, à hauteur du montant de l'indemnisation reçue découlant du préjudice subi. Je m'engage en outre, dans la mesure où un dédommagement m'a été versé par PostFinance, à transmettre spontanément et immédiatement à cette dernière tout remboursement/paiement partiel éventuel du montant du préjudice subi effectué par des tiers.

J'autorise la transmission des données de la carte à toute autorité de police et d'instruction compétente et, en cas de survenance d'un préjudice financier, autorise la remise du rapport de police à PostFinance dans ce cas.

## De plus, je délègue entièrement PostFinance du secret bancaire envers toutes les autorités de police et d'instruction compétentes dans ce cas.

S'il est constaté ultérieurement qu'une transaction contestée était légitime, des frais de traitement pourront être facturés au titulaire de la carte. PostFinance se réserve toute voie de droit utile envers les signataires s'il devait s'avérer que des informations indiquées faites dans ce formulaire ne correspondent pas à la vérité.

Je confirme par la présente l'exhaustivité et la véracité de toutes les informations.

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

<sup>2</sup> barrer ce qui ne convient pas (delete as appropriate)

Clause de non-responsabilité: vous consentez à ce que toutes les informations contenues dans les documents (telles que le numéro de votre carte, vos coordonnées et toutes les informations dans les documents de preuve) que vous nous communiquez dans le cadre de votre réclamation sont susceptibles d'être transmises aux organismes émetteurs de cartes internationales (Visa et Mastercard par exemple) et à leurs mandataires. Ces destinataires sont également susceptibles d'être implantés à l'étranger, sachant que le droit suisse tel que la protection des données se limite uniquement au territoire suisse et que toutes les données qui aboutissent à l'étranger ne bénéficient donc plus de la protection prévue par le droit suisse. Si vos documents de réclamation contiennent des informations que vous ne souhaitez pas nous communiquer ou qui ne devraient pas être transférées aux organismes émetteurs de cartes internationales ou à leurs mandataires, nous vous prions de bien vouloir rendre ces informations illisibles avant de les transmettre.

## Déclaration (Affidavit)

Quand/où avez-vous remarqué la perte/le vol de la carte? \_\_\_\_\_

Date: \_\_\_\_\_ Heure: \_\_\_\_\_ Lieu: \_\_\_\_\_

A qui avez-vous annoncé la perte/le vol de la carte? \_\_\_\_\_

Quand avez-vous annoncé la perte/le vol de la carte? Date: \_\_\_\_\_ Heure: \_\_\_\_\_

Comment/où avez-vous conservé la carte? \_\_\_\_\_

Au cas où la carte se trouvait dans un véhicule, veuillez indiquer pour quelle raison. \_\_\_\_\_

Où vous trouviez-vous lors du vol ou de la perte de la carte? \_\_\_\_\_

Est-ce que la carte était signée? Oui Non

Comment et où avez-vous conservé le code NIP? \_\_\_\_\_

Est-ce que l'enregistrement du code NIP a été perdu? Oui Non

Connaissez-vous le code NIP par coeur? Oui Non

Est-ce que le code NIP est connu par une tierce personne? Oui Non Si oui, par qui? \_\_\_\_\_

Est-ce que cette personne peut être en possession de la carte? Oui Non

Avez-vous changé le numéro du code NIP et mémorisé sous forme de votre numéro de téléphone, date de naissance, plaque d'immatriculation ou sous une autre forme de combinaison de chiffres facilement identifiables? Oui Non

Si oui, quel genre de combinaison? \_\_\_\_\_

A quel poste de police (inclus officier responsable) avez-vous rapporté la perte/le vol? Au cas où il existe un rapport de police, veuillez nous envoyer une copie. Le dépôt de plainte est à faire confirmer par le service de police compétent.

Poste de police/personne responsable: \_\_\_\_\_

No. d'objet.: \_\_\_\_\_ Date: \_\_\_\_\_

Y a-t-il d'autres objets qui ont été perdus/volés? Si oui, lesquels? Veuillez établir une liste des objets/documents/cartes bancaires.

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

Dernier usage de la carte de crédit susmentionnée avant la perte/le vol?

Date: \_\_\_\_\_ Montant: \_\_\_\_\_ Magasin / Lieu: \_\_\_\_\_

Veuillez donner une description détaillée des circonstances de la perte (éventuellement description du coupable). Si nécessaire, veuillez utiliser le verso de cette page ou prendre une page supplémentaire.

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

Est-ce qu'un éventuel dédommagement est couvert par une compagnie d'assurance? Oui Non

Nom de la compagnie d'assurance: \_\_\_\_\_

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



PostFinance AG  
Fraud Disputes  
Flughofstrasse 35  
Postfach  
8152 Glattbrugg

## Feuille d'adresse

Prière de compléter entièrement cette rubrique

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

Nom: \_\_\_\_\_ Prénom: \_\_\_\_\_

Rue, n°: \_\_\_\_\_ NPA/Lieu: \_\_\_\_\_

Portable: \_\_\_\_\_