KEYTRADE BANK

Carte VISA - Contestation/litige

Vous souhaitez contester une(des) transaction(s) ? Veuillez compléter ce formulaire et y joindre tous les justificatifs.

Veuillez nous envoyer ceci à : CreditCard_Disputes@keytradebank.com *You want to dispute one or several transactions ? Please fill in this form, attach all necessary proofs and send it by mail*

> Dépositaire carte *Cardholder*

Nom ..... Prénom .....
Name *Surname*

Numéro de carte 4796 ⌊_⌋ XX XXXX ⌊_ _ _ _⌋ Téléphone .....
Card number *Phone number*

Email .....

> Quelle(s) transaction(s) contestez-vous? *Which transaction(s) do you dispute?*

Date de la transaction ..... Nom du commerçant .....
Date of transaction *Name of merchant*

Montant en Euro ..... Type de transaction *Type of transaction*: ☐ Retrait à un distributeur automatique *ATM withdrawal*
Amount
☐ Paiement physique *Point of sales payment*
☐ Paiement en ligne *e-commerce payment*

Date de la transaction ..... Nom du commerçant .....
Date of transaction *Name of merchant*

Montant en Euro ..... Type de transaction *Type of transaction*: ☐ Retrait à un distributeur automatique *ATM withdrawal*
Amount
☐ Paiement physique *Point of sales payment*
☐ Paiement en ligne *e-commerce payment*

Date de la transaction ..... Nom du commerçant .....
Date of transaction *Name of merchant*

Montant en Euro ..... Type de transaction *Type of transaction*: ☐ Retrait à un distributeur automatique *ATM withdrawal*
Amount
☐ Paiement physique *Point of sales payment*
☐ Paiement en ligne *e-commerce payment*

> Motif de la réclamation *Reason of dispute*

☐ JE NE RECONNAIS ABSOLUMENT PAS LA TRANSACTION ET CONFIRME NE PAS AVOIR OBTENU DE SERVICE/MARCHANDISE. *(Passez directement à la page 2 de ce document)*

I do not recognize the transaction and confirm I did not receive any good/service *Please go to page n° 2 of this document)*

☐ JE RECONNAIS LA TRANSACTION MAIS... *I recognize the transaction but ...*

- ☐ Je n'ai pas reçu le service / la marchandise (joindre une copie de la commande)
  I did not receive the good/service (please attach a copy of the order)
- ☐ J'ai renvoyé la marchandise (indiquer la date de retour et joindre une pièce justificative) .....
  I sent the good back (please indicate return date and a proof)
- ☐ Le montant n'est pas correct (indiquer le montant correct et joindre une pièce justificative .....
  The amount is not correct (please indicate the correct amount and attach a proof)
- ☐ La transaction a déjà été comptabilisée précédemment (indiquer la date) .....
  The transaction has already been cleared (please indicate the settlement date)
- ☐ La transaction a déjà été comptabilisée avec un autre moyen de paiement (indiquer la date et joindre une pièce justificative) .....
  The transaction has already been cleared with another payment method (please indicate the date and a proof of XXXX)
- ☐ Un problème technique s'est produit (précisez les détails) .....
  A technical problem (please give more details)
- ☐ Un problème à un distributeur automatique s'est produit, trop peu / trop de billets (précisez les détails) .....
  A problem with the ATM, too much/not enough bank notes (please give more details)
- ☐ Autre (précisez les détails) .....
  Other (please give more details)

AVEZ-VOUS DÉJÀ PRIS CONTACT AVEC LE COMMERCANT ? *Have you already had any contact with the merchant ?*

- ☐ oui (joindre une copie des échanges avec le commerçant) *Yes (please attach a copy of the communication with the merchant)*
- ☐ non (prendre d'abord contact avec le marchand pour essayer de régler le problème) *No (please contact the merchant to try to solve the problem with him first)*

04/2018

> Date et signature:

KEYTRADE BANK

Carte VISA - Contestation/litige - 2

JE NE RECONNAIS ABSOLUMENT PAS LA TRANSACTION ET CONFIRME NE PAS AVOIR OBTENU DE SERVICE/MARCHANDISE:
I do not recognize the transaction and confirm I did not receive any good/service

! VEUILLEZ BLOQUER DIRECTEMENT LA CARTE, VIA NOTRE SITE OU SUR KEYTRADEBANK.BE !
Please block immediately your card via the mobile application or www.keytradebank.com

ÊTES-VOUS ENCORE EN POSSESSION DE VOTRE CARTE ? *Are you still in possession of your card ?*

☐ **OUI** *Yes*

Avez-vous donné les détails de votre carte par e-mail, téléphone ou sur internet ? *Have you given the details of your card by email, phone or via internet ?*

☐ non

☐ oui : (préciser le canal, la raison et détailler) *(please detail the channel, the reason and circumstance)*

.....

.....

.....

Avez-vous confié la carte à quelqu'un en vue d'un paiement ? *Have you given your card to someone to make a payment ?* ☐ oui ☐ non

Si oui, dans quelles circonstances? *If yes, in which circumstances ?*

Nom du marchand: .....
Name of merchant:

Lieu ..... Date .....
Location

Autres circonstances douteuses? .....
Other circumstances?

☐ **NON** *No*

Veuillez mentionner la date à laquelle vous vous êtes rendu compte de la non-possession de la carte : .....
please indicate when you realized you were not in possession of your card anymore

Circonstances: *Circumstances* :

☐ Perdue *Lost*
☐ Volée suite à l'effraction de mon domicile *Theft during the break-in of my home*
☐ Volée dans mon véhicule *Theft during the break-in of my car*
☐ Volée sur mon lieu de travail *Theft on my workplace*
☐ Pickpocket *Pickpocket*
☐ Volée lors d'une agression *Theft during an aggression*
☐ Volée par ruse *Theft after trickery*
☐ Jamais réceptionnée *Never received*
☐ Prêtée à une tiers *Given to a third party*

Le PIN était-il noté sur ou près de la carte ou a-t'il été communiqué à un tiers (même amis / famille)? ☐ oui ☐ non
Was The PIN written down on or near the card or communicated to a third party (even friends/family)

.....

VEUILLEZ NOUS TRANSMETTRE TOUS LES DOCUMENTS JUGÉS RELEVANTS (PROCÈS VERBAL DE LA POLICE...)
Send us any documents you consider relevant (police reports, etc.).

› Date et signature

Les données à caractère personnel seront traitées par Keytrade Bank, succursale belge d'Arkéa Direct Bank SA (France), pour le traitement de votre demande et dans le cadre de la gestion des cartes de débit, ainsi que pour les finalités décrites dans la Politique relative à la Vie Privée disponible sur www.keytradebank.be. Veuillez consulter cette Politique pour de plus amples informations quant à la collecte, l'enregistrement et le traitement de vos données personnelles ainsi que concernant votre droit de consultation, de rectification et d'opposition.

Keytrade Bank, succursale belge d'Arkéa Direct Bank SA (France)
Boulevard du Souverain 100 - 1170 Bruxelles, BE 0879 257 191
Intermédiaire en assurance autorisé à exercer en Belgique (ORIAS 07008441)
T +32 2 679 90 00 - F +32 2 679 90 01 - info@keytradebank.com - keytradebank.be