

## Service Moyens de Paiement

Madame, Monsieur,

Vous avez constaté un débit d'opérations effectuées frauduleusement sur votre relevé de compte et vous souhaitez contester ces opérations faites avec votre carte bancaire.

**Il est indispensable de compléter avec soin toutes les rubriques** pour nous permettre de vous apporter une réponse rapide.

**Tout dossier incomplet ne pourra pas être traité et vous sera retourné.**

Mode d'emploi:

### 1. Pièces à renseigner et à retourner :

- > La présente page ainsi que (les) ou l'annexe(s) correspondante(s) dûment complétées et signées
- > En cas de **vol de votre carte bancaire**, vous devez joindre la **copie du dépôt de plainte** effectué par vos soins au commissariat ou à l'autorité de police ou gendarmerie de votre lieu de résidence.

### 2. Transmettez l'ensemble des pièces :

- > Par courriel : **contestation-cb@credit-cooperatif.coop**

- > Ou à défaut, sous pli affranchi à l'adresse suivante :

Crédit Coopératif  
Service Moyens de Paiement/Cellule Monétique  
12 boulevard Pesaro – CS 10002  
92024 NANTERRE Cedex

Titulaire de la carte bancaire (*Cardholder's details*):

**Nom :**

(Surname)

**Prénom :**

(First name)

**Adresse :**

(Address)

**Code postal :**

(Postcode)

**Ville :**

(Town)

E-mail :

**Numéro de la carte** (*Card number*) : \_\_\_\_\_ **XX XXXX** \_\_\_\_\_

6 premiers chiffres et 4 derniers chiffres de la carte (*First 6 digits and last 4 digits*)

RIB :

Code banque  
(Bank code)

Code établissement  
(Branch code)

Numéro de compte  
(Account number)

Clé RIB  
(Control key)

**Ma carte est** (*cocher la case correspondante*) :

(*My card is: please tick the appropriate box below*)

Perdue (*lost*) / volée (*stolen*) (Veuillez compléter l'**annexe 1** uniquement) (*Please complete **Annex 1** only*)

En ma possession (*in my possession*) (Veuillez compléter l'**annexe 2** uniquement) (*Please complete **Annex 2** only*)

Le Crédit Coopératif recueille en tant que responsable de traitement des données à caractère personnel vous concernant.

Les informations vous expliquant pourquoi et comment le Crédit Coopératif utilisera vos données, combien de temps elles seront conservées ainsi que les droits dont vous disposez s'agissant de ces données figurent dans notre notice d'information. Vous pouvez y accéder et à tout moment sur notre site internet de Crédit Coopératif <https://www.credit-cooperatif.coop/Protection-des-Donnees-a-Caractere-Personnel> ou sur simple demande auprès de votre agence.

**VOTRE CARTE EST PERDUE OU A ETE VOLEE**  
(YOUR CARD HAS BEEN LOST OR STOLEN)

**ANNEXE 1**

Confirmation de la mise en opposition de la carte (Confirmation of the card cancellation) :

Date à laquelle j'ai fait opposition : \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ (jour/mois/année) (day/month/year)  
(Date I cancelled the card)

La carte a été (My card has been) :      Perdue (Lost)      Volée (Stolen)

Où se trouvait le code confidentiel au moment des faits ? \_\_\_\_\_  
(Where was the pin number at the time ?)

Date de constat de la perte ou du vol ? \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ (jour/mois/année) (day/month/year)  
(Date you became aware of the loss or theft)

Dernière opération effectuée par vos soins (avant la perte/vol) ? (Date, libellé, montant) \_\_\_\_\_  
Your last transaction before lost/theft) : (Date, marchand name and amount)

Déclaration détaillée des circonstances de la perte ou du vol: (Detailed statement of the circumstances surrounding the loss or theft)

---

---

---

---

---

Je conteste et déclare sur l'honneur n'avoir jamais effectué avec ma carte bancaire la ou les opérations précisées dans le cadre ci-dessous intitulé « détail des opérations ».  
(I dispute the transaction(s) specified below in the box "Transactions Detail" and I state on my honor that I have never authorized my card for the disputed transaction(s) in question).

**DETAILS DE(S) OPERATION(S)**  
TRANSACTION(S) DETAIL

	DATE DE TRANSACTION (transaction date)	LIBELLE DE L'OPERATION CB (merchant's name)	MONTANT (amount)
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
		<b>Total (I)</b>	

\*Si vous contestez plus de 10 opérations, merci d'utiliser l'annexe 3 en complément.  
(If you contest more than 10 transactions, please use annexe 3)

Date et signature du titulaire de la carte (obligatoire):  
(Date and Cardholder's signature)

**VOTRE CARTE EST EN VOTRE POSSESSION**  
(YOU ARE STILL IN POSSESSION OF YOUR CARD)

**ANNEXE 2**

**Veillez cocher la case vous concernant :** (Please tick the appropriate box)

**CAS 1 :** Je reconnais avoir effectué le paiement précisé dans "Détail de(s) opération(s)", mais (cocher la case correspondante) : (I acknowledge having made the transaction(s) specified below in the box "Transaction(s) Detail", however (please check the appropriate box) :

Mon compte a été débité plusieurs fois de cette opération. (My account has been debited several times for this transaction).

Le montant du paiement est erroné ; veuillez joindre obligatoirement un justificatif motivant votre réclamation.  
(The transaction amount is incorrect ; please provide a receipt as it is mandatory to process your claim).

Service non rendu ou marchandise non reçue. (Not returned service or the received goods).

Veillez décrire très précisément le service qui devait être rendu ou la marchandise qui devait être reçue ; joindre tous les justificatifs à votre disposition : bon de commande, facture, échanges avec le commerçant.  
(Please describe precisely the service that should have been received ; join order, invoice or exchange with the merchant).

---

---

---

**CAS 2 :** Je conteste et déclare sur l'honneur n'avoir jamais effectué avec ma carte bancaire, ni autorisé la ou les opérations(s) précisées dans « Détails de(s) opération(s) ».  
(I dispute the transaction(s) specified below in the box "Transaction(s) Detail" and I state on my honor that I have never authorized and used my card for the transaction(s) in question)

Date à laquelle j'ai fait opposition : \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ (jour/mois/année) (day/month/year)  
(Date I cancelled the card)

Avez-vous résidé dans un pays étranger durant les 6 derniers mois ? : Oui (Yes) Non (No)  
Si oui, du : \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ au \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ (jour/mois/année) (day/month/year) Pays (Country) : \_\_\_\_\_

**Déclaration détaillée des circonstances :** (Detailed statement of the circumstances) :

---

---

---

**DETAILS DE(S) OPERATION(S)**  
TRANSACTION(S) DETAIL

	DATE DE TRANSACTION (transaction date)	LIBELLE DE L'OPERATION CB (merchant's name)	MONTANT (amount)
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
<b>Total (I)</b>			

**Date et signature du titulaire de la carte (obligatoire):**  
(Date and Cardholder's signature)

**ANNEXE 3****A UTILISER UNIQUEMENT POUR LES CONTESTATIONS SUPERIEURES A 10 OPERATIONS***(ADDITIONAL ANNEX - TO BE USED SOLELY FOR DISPUTES CONCERNING MORE THAN 10 TRANSACTIONS)***DETAILS DE(S) TRANSACTION(S) – SUITE***TRANSACTION(S) DETAIL – CONT.*

	DATE DE TRANSACTION <i>(transaction date)</i>	LIBELLE DE L'OPERATION CB <i>(merchant's name)</i>	MONTANT <i>(amount)</i>
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			
31			
32			
33			
34			
35			
36			
37			
38			
39			
40			
41			
42			
43			
44			
45			
46			
47			
			<b>Total (II)</b>
			<b>TOTAL (I+II)</b>

**Date et signature du titulaire de la carte (obligatoire):**  
*(Date and Cardholder's signature)*

--