



**Banque  
Courtois**

**Banque  
Kolb**

**Banque  
Laydernier**

**Banque  
Nuger**

**Banque  
Rhône-Alpes**

**Banque  
Tarneaud**

**Société  
Marseillaise de Crédit**

**Crédit  
du Nord**

Les informations recueillies sur ce formulaire sont enregistrées dans un fichier informatisé par votre Banque pour traiter votre demande de contestation sur opération de paiement. Elles sont conservées pendant une durée maximale de 5 ans, à compter de leur date de réception et sont destinées à votre Banque ainsi qu'à ses prestataires gérant la demande de contestation.

Conformément à la loi « informatique et libertés », vous pouvez exercer votre droit d'accès aux données vous concernant et les faire rectifier en contactant le Service consommateur de votre Banque.

Nous vous informons également de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel », sur laquelle vous pouvez vous inscrire ici : <https://conso.bloctel.fr/>

CREDIT DU NORD : Société Anonyme au capital de EUR 890 263 248 - SIREN 456 504 851 - RCS Lille n° TVA FR 83 456 504 851 - Siège social : 28 place Rihour - 59 000 Lille Siège Central : 59 boulevard Haussmann - 75008 Paris Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS sous le numéro 07 023 739 - BANQUE COURTOIS : Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de EUR 18 399 504 SIREN 302 182 258 - RCS Toulouse - N° TVA FR15 302 182 258 Siège Social : 33 rue de Rémusat - BP 40107 31001 Toulouse Cedex 6 Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS sous le N° 07 023 867 - BANQUE KOLB : Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de EUR 14 099 103 SIREN 825 550 098 - RCS Epinal - N° TVA FR37 825 550 098 Siège Social : 1 et 3 place du Général de Gaulle - BP 1 - 88501 Mirecourt Cedex Direction Centrale : 2 place de la République - BP 50528 - 54008 Nancy Cedex - Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS sous le N° 07 023 859 - BANQUE LAYDERNIER : Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de EUR 24 788 832 SIREN 325 520 385 - RCS Annecy - N° TVA FR87 325 520 385 Siège Social : 10 avenue du Rhône - 74997 Annecy Cedex 09 Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS sous le N° 07 023 972 - BANQUE NUGER : Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de EUR 11 444 581 SIREN 855 201 463 - RCS Clermont-Ferrand - N° TVA FR88 855 201 463 Siège Social : 5 place Michel de l'Hospital - 63000 Clermont Ferrand Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS sous le N° 07 023 937 - BANQUE RHÔNE-ALPES : Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de EUR 12 562 800 SIREN 057 502 270 - RCS Grenoble - N° TVA FR82 057 502 270 Siège Social : 20 et 22 boulevard Edouard Rey - BP 77 - 38041 Grenoble Cedex 9 Siège Central : 235 Cours Lafayette - 69451 Lyon Cedex 06 - Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS sous le N° 07 023 988 - BANQUE TARNEAUD : Société Anonyme à Directoire et Conseil de surveillance au capital de EUR 26 702 768 SIREN 754 500 551 - RCS Limoges - N° TVA FR69 754 500 551 Siège Social : 2 et 6 rue Turgot - 87011 Limoges Cedex Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS sous le N° 07 023 953 - SOCIÉTÉ MARSEILLAISE DE CRÉDIT : Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de EUR 24 471 936 SIREN 054 806 542 - RCS Marseille - N° TVA FR 79 054 806 542 Siège Social : 75, rue Paradis - 13006 Marseille - Société de Courtage d'Assurances immatriculée à l'ORIAS sous le n° 07 019 357.



**MA CARTE EST EN MA POSSESSION  
MAIS JE SUIS FACE À UN LITIGE AVEC UNE BANQUE, DANS LE CAS D'UN RETRAIT**  
(My card is on my possession but I have a dispute with a bank)

Nom du titulaire mentionné sur la carte, en majuscule :  
(Cardholder's last name in capital)

Prénom en majuscule :  
(First name in capital)

**Je RECONNAIS AVOIR EFFECTUÉ le(s) retraits(s) mentionné(s) dans le cadre ci-dessous intitulé « Détail des opérations », mais...** (cocher la case correspondante).  
(I acknowledge having made cash withdrawal(s) specified below in the box "Transactions Detail", however... - please tick the appropriate box):

- Mon compte a été débité de \_\_\_\_\_ €, alors que le montant des espèces distribuées était de \_\_\_\_\_ €.**  
(The cash withdrawal amount is incorrect; please specify the amount provided and): \_\_\_\_\_ €, (the amount distributed): \_\_\_\_\_ €.  
Je joins (I attach):  la copie de mon relevé de compte (the copy of my bank statement)
- Mon compte a été débité alors que l'opération a été annulée**  
(My account was debited even though the transaction was cancelled)  
Je joins (I attach):  la copie de mon relevé de compte (the copy of my bank statement)  
 le ticket d'abandon délivré par le distributeur (the copy of the cancellation receipt delivered by the cash machine)
- Je n'ai effectué qu'une seule opération de \_\_\_\_\_ € mais elle a été débitée plusieurs fois**  
(My account was debited several times for this transaction)  
Je joins (I attach):  la copie de mon relevé de compte (the copy of my bank statement).  
 le ticket de retrait délivré par le distributeur (the bank card receipt delivered by the cash machine).

<b>DÉTAIL DES OPÉRATIONS</b> , une ligne par transaction, pas de cumul (Transactions Detail)		
Date de la transaction (jj/mm/aaaa) Transaction date (dd/mm/yyyy)	Nom de la Banque (Bank's name)	Montant (Amount)
<b>Nombre total de transactions contestées:</b> (Total number of identified transactions)		
		<b>Total des montants (Total)</b>

Pour faciliter le traitement de votre demande, vous pouvez joindre tout autre justificatif de nature à appuyer vos déclarations.  
(In order to facilitate the processing of your request, you may attach any other documentary evidences to support your statements).

À (Location) _____  Le (Date) _____ (jj/mm/aaaa) (dd/mm/yyyy)	Signature du titulaire de la carte obligatoire (Cardholder Signature - mandatory)
--	--



**MA CARTE EST EN MA POSSESSION  
MAIS JE SUIS FACE À UN LITIGE AVEC UN COMMERÇANT, DANS LE CAS D'UN PAIEMENT**  
(My card is on my possession but I have a dispute with a merchant)

Nom du titulaire mentionné sur la carte, en majuscule :  
(Cardholder's last name in capital)

Prénom en majuscule :  
(First name in capital)

**Je RECONNAIS AVOIR EFFECTUÉ le(s) paiement(s) mentionné(s) dans le cadre ci-dessous intitulé « Détail des opérations », mais...**  
(cocher la case correspondante).  
(I acknowledge having made payment(s) specified below in the box "Transactions Detail", however... - please tick the appropriate box):

**Le montant débité de mon compte est de \_\_\_\_\_ €, alors que le montant de l'opération était de \_\_\_\_\_ €.**  
(The amount debited of my account is € \_\_\_\_\_, but the transaction amount was € \_\_\_\_\_)

- Je joins (I attach):  la copie de mon relevé de compte (the copy of my bank statement)  
 le ticket carte bancaire (the bank card receipt)  
 la facture (the invoice)

**Je n'ai pas reçu la marchandise ou le service demandé OU la marchandise ou le service n'est pas conforme.**  
(I did not received the expected good or service OR the service was not compliant).

Dans ce cas, toutes les contestations seront examinées selon la réglementation spécifique à la marque de paiement choisie pour le paiement de la marchandise ou du service. (In this case, all disputes will be examined according to the rules and regulations of the Scheme chosen for the payment of the good or service).

La livraison était prévue (planned delivery date) \_\_\_\_\_ (jj/mm/aaaa) (dd/mm/yyyy)

Indiquer le descriptif de la marchandise ou du service (for the purchase, please describe the good or service)

- Je joins (I attach):  la copie de mon relevé de compte (the copy of my bank statement)  
 le bon de commande (the order)  
 la facture (the invoice)  
 le contrat (the contract)  
 tout document ou échange montrant que vous avez tenté de résoudre le litige directement avec le commerçant (any document or exchange showing you tried to solve the dispute directly with the merchant)

**Je désire obtenir un justificatif de l'opération (hors commerce électronique) reprise ci-dessous**  
(I wish to get a receipt for the transaction, except for e-commerce).

Je joins (I attach):  la copie de mon relevé de compte (the copy of my bank statement).

**L'opération en vente à distance que j'ai faite n'indiquait pas le montant exact et celui-ci dépasse celui auquel je pouvais raisonnablement m'attendre.**

(The transaction performed did not indicate the exact amount and the amount exceeds the amount I could reasonably expect).

Je joins (I attach):  la copie de mon relevé de compte (the copy of my bank statement).

Montant auquel je m'attendais (expected amount) : \_\_\_\_\_ €.

Les raisons pour lesquelles je ne m'attendais pas à ce montant de \_\_\_\_\_ € sont :  
(reasons for which I did didn't expect this amount € \_\_\_\_\_ are):

- Je joins (I attach):  la copie de mon relevé de compte (the copy of my bank statement)  
 le bon de commande (the order)  
 la facture (the invoice)  
 le contrat (the contract)

**Veillez joindre tous les documents en votre possession, chaque élément apporté facilitera la défense de vos intérêts devant le commerçant.**  
(Please attach all documents in your possession, each information will help standing up for your interests in front of the merchant).

DÉTAIL DES OPÉRATIONS, une ligne par transaction, pas de cumul (Transactions Detail one line per transaction, no cumulative amount)		
Date de la transaction (jj/mm/aaaa) Transaction date (dd/mm/yyyy)	Nom du commerçant (Merchant's name)	Montant (Amount)
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Nombre total de transactions contestées: (Total number of identified transactions) \_\_\_\_\_

**Total des montants (Total)** \_\_\_\_\_

À (Location) _____ Le (Date) _____ (jj/mm/aaaa) (dd/mm/yyyy)	Signature du titulaire de la carte obligatoire (Cardholder Signature - mandatory)
--	--



**MA CARTE EST EN MA POSSESSION  
MAIS JE SUIS FACE À UN LITIGE AVEC UN COMMERÇANT, DANS LE CAS D'UN PAIEMENT**  
(My card is on my possession but I have a dispute with a merchant)

Nom du titulaire mentionné sur la carte, en majuscule :  
(Cardholder's last name in capital)

Prénom en majuscule :  
(First name in capital)

**Je RECONNAIS AVOIR EFFECTUÉ le(s) paiement(s) mentionné(s) dans le cadre ci-dessous intitulé « Détail des opérations », mais...**  
(cocher la case correspondante).  
(I acknowledge having made payment(s) specified below in the box "Transactions Detail", however... - please tick the appropriate box):

**Mon compte a été débité plusieurs fois alors que je n'ai effectué qu'une seule opération de \_\_\_\_\_ €.**  
(My account was debited several times while I did only one transaction of € \_\_\_\_\_)

Je joins (I attach):  la copie de mon relevé de compte (the copy of my bank statement)  
 le ticket carte bancaire (the bank card receipt)

**Mon compte a été débité alors que cette opération a été annulée**  
(My account was debited even though the transaction was cancelled)

Je joins (I attach):  la copie de mon relevé de compte (the copy of my bank statement)  
 le ticket d'abandon (the copy of the cancellation receipt)  
 le document attestant de la prise en charge de l'annulation par le commerçant (the merchant cancellation receipt)  
 la demande d'annulation faite (the cancellation request)  
 la facture (the invoice)  
 le contrat (the contract)

**J'ai réglé par un autre moyen ma facture mais mon compte a tout de même été débité.**  
(I settled my invoice using a different means of payment, but the transaction was still debited).

Je joins (I attach):  un justificatif/reçu du commerçant (a ticket/receipt from the merchant).

**Veillez joindre tous les documents en votre possession, chaque élément apporté facilitera la défense de vos intérêts devant le commerçant.**  
(Please attach all documents in your possession, each information will help standing up for your interests in front of the merchant).

DÉTAIL DES OPÉRATIONS, une ligne par transaction, pas de cumul (Transactions Detail one line per transaction, no cumulative amount)		
Date de la transaction (jj/mm/aaaa) Transaction date (dd/mm/yyyy)	Nom du commerçant (Merchant's name)	Montant (Amount)
Nombre total de transactions contestées: (Total number of identified transactions)		
		<b>Total des montants (Total)</b>

Pour faciliter le traitement de votre demande, vous pouvez joindre tout autre justificatif de nature à appuyer vos déclarations.  
(In order to facilitate the processing of your request, you may attach any other documentary evidences to support your statements).

À (Location) _____	Signature du titulaire de la carte obligatoire (Cardholder Signature - mandatory)
Le (Date) _____ (jj/mm/aaaa) (dd/mm/yyyy)	



**MA CARTE EST EN MA POSSESSION  
MAIS JE N'AI PAS EFFECTUE CES TRANSACTIONS**  
(My card is on my possession but I did not perform these transactions)

Nom du titulaire mentionné sur la carte, en majuscule :  
(Cardholder's last name in capital)

Prénom en majuscule :  
(First name in capital)

**Je CONTESTE et DÉCLARE sur l'honneur n'avoir jamais effectué avec ma carte bancaire la(es) opération(s) précisée(s) dans le cadre ci-dessous intitulé « Détail des opérations ».** J'autorise la Banque à utiliser les informations que je lui communique pour déposer plainte, le cas échéant. (I dispute the transaction(s) specified below in the box "Transactions Detail" and I state on my honor that I never used my card for the transaction(s) in question. I authorize the Bank to use information to lodge a complaint.)

J'ai demandé la mise en opposition de ma carte le (Date of the card opposition) : \_\_\_\_\_ jour/mois/année (day/month/year)

En cas de contestation de transactions réalisées à l'étranger, merci d'indiquer ci-dessous les dates et la destination de votre dernier séjour à l'étranger s'il y a lieu (In the event of dispute of transactions performed abroad, please indicate below the date and location of your last trip abroad) :

Pays du séjour : \_\_\_\_\_  
(Country of the trip abroad)

Date du début de séjour : \_\_\_\_\_ (jj/mm/aaaa) (dd/mm/yyyy)      Date de fin de séjour : \_\_\_\_\_ (jj/mm/aaaa) (dd/mm/yyyy)  
(Date the beginning of the trip abroad)      (Date the end of the trip abroad)

**À noter - Ne doivent pas être mentionnées dans le formulaire ci-dessous :**

- les commissions appliquées aux opérations de paiement/retrait réalisées dans les pays situés hors zone euro (mentionnées sur votre relevé de compte). En cas d'acceptation de votre demande, elles seront prises en compte dans le montant remboursé ;
- les opérations réalisées par prélèvement SEPA, virements et autres moyens de paiement. Seules les transactions par carte bancaire doivent apparaître ;
- les opérations ayant déjà fait l'objet de remboursements par les commerçants.  
(Please note that the following fees and transactions shall not be listed in the form below:
- fees applied to payment / withdrawal transactions performed outside of the euro zone (listed on your account statement). In case your request is accepted, they will be integrated in the reimbursement amount;
- transactions performed via SEPA Direct Debit, Credit Transfer and other means of payment. Only card based transactions shall be listed;
- transactions already reimbursed by the merchants).

**DÉTAIL DES OPÉRATIONS sans les frais, une ligne par transaction, pas de cumul (Transactions Detail, one line per transaction, no cumulative amount)**

Date de la transaction (jj/mm/aaaa) Transaction date (dd/mm/yyyy)	Nom du commerçant pour un paiement / Nom de la Banque pour un retrait (Merchant's name for payments / Bank's name for cash withdrawal)	Montant (Amount)

Nombre total de transactions contestées: (Total number of identified transactions)

<b>Total des montants (Total)</b>		<input style="width: 100px;" type="text"/>
-----------------------------------	--	--

Pour faciliter le traitement de votre demande, vous pouvez joindre tout autre justificatif de nature à appuyer vos déclarations.  
(In order to facilitate the processing of your request, you may attach any other documentary evidences to support your statements).

<p>À (Location) _____</p> <p>Le (Date) _____ (jj/mm/aaaa) (dd/mm/yyyy)</p>	<p>Signature du titulaire de la carte obligatoire (Cardholder Signature - mandatory)</p>
--	--



**MA CARTE EST PERDUE OU A ÉTÉ VOLÉE**  
(Your card has been lost or stolen)

Nom du titulaire mentionné sur la carte, en majuscule :  
(Cardholder's last name in capital)

Prénom en majuscule :  
(First name in capital)

Ma carte a été (My card was) :

**Perdue** (lost)

**Volée** (stolen)

Le code confidentiel de ma carte est susceptible d'avoir été volé en même temps que ma carte : (The card secret code may have been stolen together with my card)

**OUI** (yes)

**NON** (no)

Si oui, veuillez préciser pourquoi (If so, please explain why):

J'ai constaté la perte ou le vol de ma carte le (day I noticed my card was lost or stolen) : \_\_\_\_\_ (jour/mois/année) (day/month/year)

J'ai fait opposition le (day I asked to stop card transactions) : \_\_\_\_\_ (jour/mois/année) (day/month/year)

La dernière opération validée par code confidentiel que j'ai effectuée avec ma carte est à remplir obligatoirement :  
(Last transaction you did with your card?)

Date de la transaction (jj/mm/aaaa) Transaction date (dd/mm/yyyy)	Nom du commerçant pour un paiement / Nom de la Banque pour un retrait (Merchant's name for payments / Bank's name for cash withdrawal)	Montant (Amount)

**Déclaration détaillée des circonstances de la perte ou du vol à remplir obligatoirement**

(detailed declaration describing the circumstances in which the card was lost / stolen - mandatory):

**Je conteste et déclare sur l'honneur n'avoir jamais effectué avec ma carte bancaire la(les) opération(s) précisée(s) ci-dessous**  
(I dispute the transaction(s) specified below in the box "Transactions Details" and I state on my honor that I never used my card for the transaction(s) in question).

**DÉTAIL DES OPÉRATIONS**, une ligne par transaction, pas de cumul (Transactions Detail, one line per transaction, no cumulative amount)

Date de la transaction (jj/mm/aaaa) Transaction date (dd/mm/yyyy)	Nom du commerçant pour un paiement / Nom de la Banque pour un retrait (Merchant's name for payments / Bank's name for cash withdrawal)	Montant (Amount)

Nombre total de transactions contestées : (Total number of identified transactions)

**Total des montants (Total)**

Pour faciliter le traitement de votre demande, vous pouvez joindre tout autre justificatif de nature à appuyer vos déclarations.  
(In order to facilitate the processing of your request, you may attach any other documentary evidences to support your statements).

Si je retrouve ma carte, je m'engage à la restituer immédiatement à mon agence.  
(If I happen to find my card, I commit myself for returning it to my Bank Branch).

Si vous avez souscrit l'assurance Sécurité Bleue ou Sécurité Bleue Pro et qu'après la prise en compte de votre demande, il reste une franchise à votre charge, vous pourrez demander son remboursement à SOGESSUR (dans les conditions et selon les modalités de votre contrat d'assurance).  
(In case you subscribed to the Sécurité Bleue ou Sécurité Bleue Pro insurance and, after the processing of your request, an amount is still born by you, you can ask for its reimbursement from SOGESSUR (in accordance with the provisions and processes included in your insurance contract)).

J'autorise la Banque à utiliser les informations que je lui communique pour déposer plainte, le cas échéant.  
(I authorize the Bank to use informations to lodge a complaint).

<p>À (Location)</p> <p>_____</p> <p>Le (Date) _____ (jj/mm/aaaa) (dd/mm/yyyy)</p>	<p>Signature du titulaire de la carte obligatoire (Cardholder Signature - mandatory)</p>
---	--