

Lettre de contestation virement

Pour le bon traitement de votre dossier nous vous prions de compléter avec soin toutes les rubriques directement sur ce document et de nous le retourner via la messagerie « Mon conseiller » ou signé à votre agence.

Vous êtes ⁽¹⁾ : **Particulier** **Professionnel** N° de SIREN/SIRET à préciser :

Nom et prénom / Raison sociale ⁽¹⁾ :

Adresse ⁽¹⁾ :

Code postal ⁽¹⁾ : **Ville ⁽¹⁾ :** **Pays ⁽¹⁾ :**

Téléphone ⁽¹⁾ :

Compte n° ⁽¹⁾ :
Code banque Code guichet N° compte Clé RIB

Je reconnais ⁽¹⁾ (cocher l'une des 3 cases suivantes) :

- Avoir effectué l'opération mais un problème est apparu.**
(compléter la rubrique 1 uniquement)
- Avoir effectué l'opération mais vous demander le retour des fonds.**
(compléter la rubrique 2 uniquement)
- Je conteste et déclare sur l'honneur n'avoir jamais effectué ni autorisé quiconque à réaliser la (les) transaction(s) référencée(s) à la rubrique 3.**
(compléter la rubrique 3 uniquement, ainsi que l'annexe ci-joint)

(1) Informations à renseigner obligatoirement.

1. Je reconnais avoir effectué le (les) opération(s) identifiée(s) dans le cadre ci-dessous intitulé « Détail de l'ordre de paiement » mais : (cocher la case correspondante) ⁽¹⁾

- Mon compte a été débité plusieurs fois alors que je n'ai donné qu'un seul ordre de paiement.
- Ma demande n'a pas été saisie correctement.
- Le bénéficiaire de mon opération n'a pas reçu les fonds.
- J'ai été victime d'une manipulation par un tiers (détaillez précisément les circonstances) :

- Autre (détaillez précisément le motif de votre contestation) :

DÉTAIL DE L'ORDRE DE(S) PAIEMENT(S) ⁽¹⁾				
Date de l'opération (jj/mm/aaaa)	Nom et prénom du bénéficiaire ou raison sociale	Numéro de l'opération (16 chiffres) Ou numéro de compte le cas échéant	Montant	Devise

(1) Informations à renseigner obligatoirement.

2. Je reconnais avoir effectué le(les) opération(s) identifiée(s) dans le cadre ci-dessus intitulé « Détail de l'ordre de paiement » MAIS je vous demande LE RETOUR DES FONDS. (cocher la case correspondante) ⁽¹⁾

- J'ai fait une erreur de bénéficiaire sur mon ordre de paiement.
- J'ai fait une erreur de montant sur mon ordre de paiement.
- Autre (détaillez précisément le motif de votre contestation) :

DÉTAIL DE L'ORDRE DE(S) PAIEMENT(S) ⁽¹⁾				
Date de l'opération (jj/mm/aaaa)	Nom et prénom du bénéficiaire ou raison sociale	Numéro de l'opération (16 chiffres) Ou numéro de compte le cas échéant	Montant	Devise

(1) Informations à renseigner obligatoirement.

3 . Je conteste et déclare sur l'honneur n'avoir jamais effectué, ni autorisé quiconque à réaliser la(les) transaction(s) ci-dessous référencée(s) : (compléter le tableau et l'annexe ci-dessous) ⁽¹⁾

DÉTAIL DE L'ORDRE DE(S) PAIEMENT(S) ⁽¹⁾				
Date de l'opération (jj/mm/aaaa)	Nom et prénom du bénéficiaire ou raison sociale	Numéro de l'opération (16 chiffres) Ou numéro de compte le cas échéant	Montant	Devise

(1) Informations à renseigner obligatoirement.

Fait le ⁽¹⁾ :

À :

Signature du titulaire du compte ⁽²⁾ :

(1) Informations à renseigner obligatoirement.

(2) Si besoin, imprimez cette lettre de contestation et retournez-la signée à votre agence.

Le CCF est responsable du traitement de vos données personnelles. Les informations collectées dans le cadre des contestations de transactions par carte bancaire sont indispensables pour examiner votre demande de remboursement. Vos données seront conservées conformément aux délais fixés par la réglementation en vigueur. Vous disposez de droits relatifs aux informations collectées, notamment le droit d'accès, de rectification, de limitation du traitement, de portabilité et le droit de formuler des directives spécifiques et générales concernant la conservation, l'effacement et la communication de vos données après votre décès. Vous pouvez exercer ces droits en envoyant un email à dpo@ccf.fr ou en écrivant à l'adresse suivante : CCF - Délégué à la protection des Données - 103 rue de Grenelle - Paris 75007.

Si, après nous avoir contactés, vous estimez que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL à l'adresse suivante : Commission nationale de l'informatique et des libertés - 3 place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 Paris cedex 07 ou via le site www.cnil.fr/fr/plaintes. Pour plus d'informations sur vos droits et sur la gestion de vos informations personnelles ainsi que les durées de conservation applicables, veuillez consulter notre « Politique de protection des données personnelles » disponible sur <https://www.ccf.fr/protection-des-donnees>.

Votre carte est en votre possession mais vous contestez et déclarez sur l'honneur n'avoir jamais effectué, ni autorisé quiconque à réaliser la(les) transaction(s) référencée(s) à la rubrique 5.

Ce questionnaire est destiné à cerner le scénario qui a induit les débits sur votre carte. Vos réponses nous permettrons de traiter rapidement votre dossier.

Si besoin, imprimez ce document et retournez le à votre agence.

- 1 Avez-vous répondu à un mail ou un SMS demandant de mettre à jour, en cliquant sur un lien, vos coordonnées bancaires, identifiants de connexion Banque en ligne, code sécurité ?**
 Oui Non Je ne sais pas
- 2 Avez-vous communiqué par téléphone à une tierce personne : vos identifiants de connexion Banque en ligne, codes de validation ou autres données personnelles ?**
 Oui Non Je ne sais pas
- 3 Avez-vous communiqué par téléphone un numéro de carte (réelle ou virtuelle) ?**
 Oui Non Je ne sais pas
- 4 Avez-vous toujours accès à votre espace de banque en ligne ?**
 Oui Non Je ne sais pas
- 5 Avez-vous eu une interruption de ligne téléphonique mobile ?**
 Oui Non Je ne sais pas
- 6 Avez-vous eu un message sur votre ordinateur vous invitant à contacter un numéro d'assistance informatique et avez-vous appelé ce correspondant ?**
 Oui Non Je ne sais pas
- 7 Avez-vous créé des cartes virtuelles à la demande de votre interlocuteur ?**
 Oui Non Je ne sais pas
- 8 Avez-vous transmis à votre interlocuteur des codes reçus par SMS (pour annuler des opérations cartes ou réaliser des paiements test) ?**
 Oui Non Je ne sais pas
- 9 Avez-vous validé des opérations par carte ou virement à la demande de votre interlocuteur ?**
 Oui Non Je ne sais pas
- 10. Avez-vous créé de nouveaux bénéficiaires de virement ?**
 Oui Non Je ne sais pas
- 11 Avez-vous augmenté vos plafonds de virement ?**
 Oui Non Je ne sais pas
- 12 Avez-vous augmenté vos plafonds de carte ?**
 Oui Non Je ne sais pas
- 13 Avez-vous récemment mis en vente un objet sur internet ?**
 Oui Non Je ne sais pas