

# FORMULAIRE DE CONTESTATION D'OPÉRATIONS NON AUTORISÉES PAR CARTE BANCAIRE

CHAABI  
BANK



Vous souhaitez contester une opération faite avec votre carte bancaire. Pour nous permettre de traiter votre demande et vous apporter une réponse rapide, nous vous prions de bien vouloir compléter, dater et signer le présent formulaire ainsi que l'annexe correspondante à votre situation.

**Si plusieurs cartes bancaires sont concernées par une demande de contestation d'opérations, il convient de remplir un formulaire par carte.**

**Attention : la ou les carte(s) bancaire(s) concernée(s) par la contestation ne doivent en aucun cas être jointe(s) au présent formulaire.**

Numéro de la carte : XXXX XXXX XXXX ..... (uniquement les 4 derniers chiffres)

Nom du titulaire mentionné sur la carte : .....

Prénom du titulaire mentionné sur la carte : .....

Numéro de votre compte : .....

Adresse : .....

Code Postal : ..... Ville : .....

Téléphone : .....

Email : .....

Je conteste les transactions ci-dessous pour le motif suivant (cocher la case et se référer à l'annexe correspondante) :

- CAS n°1 : Je ne suis pas en possession de ma carte, ma carte a été volée ou perdue.** (Annexe n°1)
- CAS n°2 : Je suis en possession de ma carte mais des opérations sont débitées sur mon compte sans que je sois à l'origine de ces opérations ni une personne que j'aurais autorisée à utiliser ma carte et je n'ai reçu aucun bien ni service correspondant à ce(s) montant(s).** (Annexe n°2)
- CAS n°3 : Je suis en possession de ma carte, je conteste un achat que j'ai effectué auprès d'un commerçant.** (Annexe n°3)
- CAS n°4 : Je suis en possession de ma carte, je conteste un retrait.** (Annexe n°4)

**Selon l'annexe correspondante à votre contestation,  
tous les champs indiqués doivent impérativement être renseignés.**

## Traitement des données personnelles

En application des dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et du Règlement Général sur la Protection des Données, il est précisé que : Le présent traitement de données repose sur une obligation légale à laquelle Chaabi Bank est soumise et dont la finalité est le traitement de votre demande de remboursement.

Vous disposez de droits sur vos données personnelles (notamment accès, rectification) dans les conditions prévues par la réglementation. Vous pouvez aussi, à tout moment et sans frais, sans avoir à motiver votre demande, vous opposer à l'utilisation de vos données à des fins de prospection commerciale. Pour exercer vos droits, vous pouvez adresser votre demande à notre Délégué à la Protection des Données, à l'adresse email : [DPO@banquechaabi.fr](mailto:DPO@banquechaabi.fr) ou à l'adresse postale : 49 avenue Kléber 75016 Paris.

Pour en savoir plus consultez notre Politique de Confidentialité et de Protection des données personnelles disponible sur notre site internet [www.chaabibank.fr](http://www.chaabibank.fr) sous l'onglet « Politique de confidentialité et protection des données personnelles ».

## BANQUE CHAABI DU MAROC

Société anonyme au capital de 65.478.000 € - R.C.S Paris B 722 047 552 - ORIAS n°12 065 338

49 avenue Kléber - 75016 Paris - Tél. : +33 (0)1 53 67 80 80 - 0 806 80 42 36 (service gratuit non surtaxé, prix d'un appel local)

Fax : +33 (0)1 44 05 90 89 - TVA : Fr 69 722 047 552 - [chaabibank.fr](http://chaabibank.fr)

MEMBRE DU GROUPE BCP

# FORMULAIRE DE CONTESTATION D'OPÉRATIONS NON AUTORISÉES PAR CARTE BANCAIRE

CHAABI  
BANK



**Cas 1 : Je ne suis pas en possession de ma carte.**

Ma carte a été volée le (JJ/MM/20AA) :     /     / 20

OU ma carte a été perdue le (JJ/MM/20AA) :     /     / 20

Détaillez le contexte de la contestation en expliquant les circonstances de la perte ou du vol. (Déroulement des faits et actions) en indiquant la date à laquelle vous l'avez constaté et en précisant si le code confidentiel peut avoir été volé ou perdu en même temps que la carte.

J'ai demandé la mise en opposition de ma carte le     /     / 20

A défaut, contactez immédiatement le centre d'opposition pour procéder à l'opposition de la carte pour motif « Perte ou vol ». Nous vous conseillons de faire un dépôt de plainte et de fournir à la banque le compte-rendu de la déclaration de vol délivré par une autorité compétente.

**Par la présente, j'autorise la Banque Chaabi du Maroc à utiliser les informations communiquées pour déposer plainte le cas échéant (comme prévu par le contrat porteur) et je m'engage en cas de déclaration de perte, à restituer la carte bancaire auprès de mon agence teneur de compte si celle-ci est retrouvée.**

Annexe 1

## Traitement des données personnelles

En application des dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et du Règlement Général sur la Protection des Données, il est précisé que : Le présent traitement de données repose sur une obligation légale à laquelle Chaabi Bank est soumise et dont la finalité est le traitement de votre demande de remboursement.

Vous disposez de droits sur vos données personnelles (notamment accès, rectification) dans les conditions prévues par la réglementation. Vous pouvez aussi, à tout moment et sans frais, sans avoir à motiver votre demande, vous opposer à l'utilisation de vos données à des fins de prospection commerciale. Pour exercer vos droits, vous pouvez adresser votre demande à notre Délégué à la Protection des Données, à l'adresse email : [DPO@banquechaabi.fr](mailto:DPO@banquechaabi.fr) ou à l'adresse postale : 49 avenue Kléber 75016 Paris.

Pour en savoir plus consultez notre Politique de Confidentialité et de Protection des données personnelles disponible sur notre site internet [www.chaabibank.fr](http://www.chaabibank.fr) sous l'onglet « Politique de confidentialité et protection des données personnelles ».

## BANQUE CHAABI DU MAROC

Société anonyme au capital de 65.478.000 € - R.C.S Paris B 722 047 552 - ORIAS n°12 065 338

49 avenue Kléber - 75016 Paris - Tél. : +33 (0)1 53 67 80 80 - 0 806 80 42 36 (service gratuit non surtaxé, prix d'un appel local)

Fax : +33 (0)1 44 05 90 89 - TVA : Fr 69 722 047 552 - [chaabibank.fr](http://chaabibank.fr)

MEMBRE DU GROUPE BCP



# FORMULAIRE DE CONTESTATION D'OPÉRATIONS NON AUTORISÉES PAR CARTE BANCAIRE

CHAABI  
BANK



## ANNEXE N°2

- Cas 2 : Je suis en possession de ma carte mais des opérations sont débitées sur mon compte sans que je sois à l'origine de ces opérations et je n'ai reçu aucun bien ni service correspondant à ce(s) montant(s).**

Détaillez le contexte de la contestation : renseignez tout ce qui pourrait être utile (sites visités, magasins avec les dates et heures...).

J'ai demandé la mise en opposition de ma carte le     /     / 20

A défaut, contactez immédiatement le centre d'opposition pour procéder à l'opposition de la carte pour motif « Perte ou vol ». Nous vous conseillons de faire un dépôt de plainte et de fournir à la banque le compte-rendu de la déclaration de vol délivré par une autorité compétente.

**Par la présente, j'autorise la Banque Chaabi du Maroc à utiliser les informations communiquées pour déposer plainte le cas échéant (comme prévu par le contrat porteur) et je m'engage en cas de déclaration de perte, à restituer la carte bancaire auprès de mon agence teneur de compte si celle-ci est retrouvée.**

Annexe 2

### Traitement des données personnelles

En application des dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et du Règlement Général sur la Protection des Données, il est précisé que : Le présent traitement de données repose sur une obligation légale à laquelle Chaabi Bank est soumise et dont la finalité est le traitement de votre demande de remboursement. Vous disposez de droits sur vos données personnelles (notamment accès, rectification) dans les conditions prévues par la réglementation. Vous pouvez aussi, à tout moment et sans frais, sans avoir à motiver votre demande, vous opposer à l'utilisation de vos données à des fins de prospection commerciale. Pour exercer vos droits, vous pouvez adresser votre demande à notre Délégué à la Protection des Données, à l'adresse email : [DPO@banquechaabi.fr](mailto:DPO@banquechaabi.fr) ou à l'adresse postale : 49 avenue Kléber 75016 Paris. Pour en savoir plus consultez notre Politique de Confidentialité et de Protection des données personnelles disponible sur notre site internet [www.chaabibank.fr](http://www.chaabibank.fr) sous l'onglet « Politique de confidentialité et protection des données personnelles ».

### BANQUE CHAABI DU MAROC

Société anonyme au capital de 65.478.000 € - R.C.S Paris B 722 047 552 - ORIAS n°12 065 338  
49 avenue Kléber - 75016 Paris - Tél. : +33 (0)1 53 67 80 80 - 0 806 80 42 36 (service gratuit non surtaxé, prix d'un appel local)  
Fax : +33 (0)1 44 05 90 89 - TVA : Fr 69 722 047 552 - [chaabibank.fr](http://chaabibank.fr)

MEMBRE DU GROUPE BCP



# FORMULAIRE DE CONTESTATION D'OPÉRATIONS NON AUTORISÉES PAR CARTE BANCAIRE

CHAABI  
BANK



## ANNEXE N°3

- Cas 3 : Je suis en possession de ma carte, je conteste un achat que j'ai effectué auprès d'un commerçant pour le motif suivant :**

**Merci de joindre tout justificatif de nature à appuyer votre demande et pouvant faciliter le traitement de votre demande par nos services (exemple : copie du votre relevé mettant en exergue l'opération en question, ticket de carte bancaire, facture, etc...).**

- Mon compte a été débité alors que le paiement a été annulé.
- Mon compte a été débité d'un montant de ..... euros alors que le paiement que j'ai effectué était de ..... euros.
- Le commerçant m'a remis une facture crédit mais le remboursement n'est pas repris sur mon relevé.
- Je déclare sur l'honneur n'avoir effectué qu'une seule transaction qui a été débitée par erreur plusieurs fois sur mon compte.
- Autre :

**A noter : le délai de remboursement court à partir de la remise d'un dossier complet à la banque en cas d'acceptation de votre contestation**

- Je déclare sur l'honneur l'exactitude de toutes les informations communiquées et je suis conscient de l'engagement de ma responsabilité en cas de déclaration mensongère.

Date :     /     / 20

Signature du titulaire de la carte :

A : .....

Annexe 3

### Traitement des données personnelles

En application des dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et du Règlement Général sur la Protection des Données, il est précisé que : Le présent traitement de données repose sur une obligation légale à laquelle Chaabi Bank est soumise et dont la finalité est le traitement de votre demande de remboursement. Vous disposez de droits sur vos données personnelles (notamment accès, rectification) dans les conditions prévues par la réglementation. Vous pouvez aussi, à tout moment et sans frais, sans avoir à motiver votre demande, vous opposer à l'utilisation de vos données à des fins de prospection commerciale. Pour exercer vos droits, vous pouvez adresser votre demande à notre Délégué à la Protection des Données, à l'adresse email : [DPO@banquechaabi.fr](mailto:DPO@banquechaabi.fr) ou à l'adresse postale : 49 avenue Kléber 75016 Paris. Pour en savoir plus consultez notre Politique de Confidentialité et de Protection des données personnelles disponible sur notre site internet [www.chaabibank.fr](http://www.chaabibank.fr) sous l'onglet « Politique de confidentialité et protection des données personnelles ».

### BANQUE CHAABI DU MAROC

Société anonyme au capital de 65.478.000 € - R.C.S Paris B 722 047 552 - ORIAS n°12 065 338  
49 avenue Kléber - 75016 Paris - Tél. : +33 (0)1 53 67 80 80 - 0 806 80 42 36 (service gratuit non surtaxé, prix d'un appel local)  
Fax : +33 (0)1 44 05 90 89 - TVA : Fr 69 722 047 552 - [chaabibank.fr](http://chaabibank.fr)

MEMBRE DU GROUPE BCP

# FORMULAIRE DE CONTESTATION D'OPÉRATIONS NON AUTORISÉES PAR CARTE BANCAIRE

CHAABI  
BANK



## ANNEXE N°4

Cas 4 : Je suis en possession de ma carte, je conteste un retrait pour le motif suivant :

**Merci de joindre tout justificatif de nature à appuyer votre demande et pouvant faciliter le traitement de votre demande par nos services (exemple : copie du votre relevé mettant en exergue l'opération en question, ticket délivré par le Distributeur Automatique de Billets).**

- Compte débité alors que le retrait a été annulé.
- Montant débité sur mon compte différent du montant des espèces distribuées.
- Un seul retrait mais le montant est débité plusieurs fois.
- Les billets n'ont pas été délivrés alors que mon compte a bien été débité.

Annexe 4

### Traitement des données personnelles

En application des dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et du Règlement Général sur la Protection des Données, il est précisé que : Le présent traitement de données repose sur une obligation légale à laquelle Chaabi Bank est soumise et dont la finalité est le traitement de votre demande de remboursement. Vous disposez de droits sur vos données personnelles (notamment accès, rectification) dans les conditions prévues par la réglementation. Vous pouvez aussi, à tout moment et sans frais, sans avoir à motiver votre demande, vous opposer à l'utilisation de vos données à des fins de prospection commerciale. Pour exercer vos droits, vous pouvez adresser votre demande à notre Délégué à la Protection des Données, à l'adresse email : [DPO@banquechaabi.fr](mailto:DPO@banquechaabi.fr) ou à l'adresse postale : 49 avenue Kléber 75016 Paris. Pour en savoir plus consultez notre Politique de Confidentialité et de Protection des données personnelles disponible sur notre site internet [www.chaabibank.fr](http://www.chaabibank.fr) sous l'onglet « Politique de confidentialité et protection des données personnelles ».

### BANQUE CHAABI DU MAROC

Société anonyme au capital de 65.478.000 € - R.C.S Paris B 722 047 552 - ORIAS n°12 065 338  
49 avenue Kléber - 75016 Paris - Tél. : +33 (0)1 53 67 80 80 - 0 806 80 42 36 (service gratuit non surtaxé, prix d'un appel local)  
Fax : +33 (0)1 44 05 90 89 - TVA : Fr 69 722 047 552 - [chaabibank.fr](http://chaabibank.fr)

MEMBRE DU GROUPE BCP

