Lettre de contestation sur opérations de paiement

À compléter, dater, signer et à renvoyer par courrier à l'adresse suivante :
FORTUNEO - TSA 41707 - 35917 RENNES CEDEX 9

Titulaire | *Holder* :

Nom | *Surname* :

Prénom | *First name* :

Date de naissance | *Date of birth* :

Liste des opérations contestées | *List of transactions*

Afin de traiter votre demande, nous avons besoin de connaître la liste précise des opérations que vous contestez | *Dispute details*.

Date opération *Transaction date* **(JJ/MM/AAAA)**	**Type d'opération carte / virement / prélèvement** *Transaction type card / transfer / direct*	**Montant (€)** *Amount*	**Libellé opération** *Transaction description*

Si vous souhaitez contester plus de 7 opérations, merci de compléter le tableau additionnel en fin de document

Contexte de la fraude / résumé des faits | *Context of the fraud* : renseignez tout ce qui pourrait être utile au traitement de votre dossier

210400P01

Fortuneo est une marque commerciale d'Arkéa Direct Bank. Arkéa Direct Bank, Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 89198 952 euros. RCS Nanterre 384 288 890. Siège social : Tour Trinity - 1 bis, place de la Défense 92400 Courbevoie. Courtier en assurance n° ORIAS 07 008 441. fortuneo.fr

fortuneo BANQUE

Contexte de la fraude | *Context of the fraud* :

Avez-vous toujours accès à votre espace client ?

☐ Oui ☐ Non ☐ Ne sait pas

Avez-vous reçu un appel d'un interlocuteur se faisant passer pour un collaborateur de Fortuneo ?

☐ Oui ☐ Non

Avez-vous transmis ou répondu à un SMS / e-mail / appel venant de Fortuneo, comportant un code de validation de paiement ou tout autre code de sécurité ?

☐ Oui ☐ Non ☐ Ne sait pas

Si oui, quel était le contenu des éléments transmis ?
Dans le cas d'un SMS ou mail, pouvez-vous joindre une capture d'écran (par courrier à l'adresse indiquée en haut du document ou bien via la rubrique «Nous contacter» de votre espace client).
Dans le cas d'un appel, si vous avez pu enregistrer la communication, pouvez-vous nous transmettre l'audio via la rubrique «Nous contacter».
Décrivez ci-dessous les éléments que vous nous adressez.

Lors ou préalablement à la fraude, avez-vous constaté une interruption de votre ligne téléphonique ?

☐ Oui ☐ Non ☐ Ne sait pas

Si oui, à partir de quelle date ?

Votre ordinateur a t-il été bloqué, vous invitant à contacter un numéro d'assistance technique ?

☐ Oui ☐ Non ☐ Ne sait pas

Si oui, avez-vous appelé ce correspondant ?

☐ Oui ☐ Non ☐ Ne sait pas

Fortuneo est une marque commerciale d'Arkéa Direct Bank. Arkéa Direct Bank, Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 89198 952 euros. RCS Nanterre 384 288 890. Siège social : Tour Trinity - 1 bis, place de la Défense 92400 Courbevoie. Courtier en assurance n° ORIAS 07 008 441. fortuneo.fr

Lettre de contestation sur opérations de paiement - page 3/4

En fonction des opérations contestées (virements, cartes bancaires, prélèvements), remplissez le ou les encarts suivants.

DEPOT DE PLAINTE

Avez-vous déposé plainte ? ☐ ☐

Si oui, merci de joindre le dépôt de plainte au courrier ou via la rubrique «Nous Contacter» de votre espace client.

Date de dépôt de plainte :

CAS 1 - OPÉRATION CARTE | *Card transaction*

Votre contestation concerne des opérations ou retraits réalisés avec une de vos cartes bancaires | *Your dispute concerns transactions or withdrawals made with one of your bank cards*

Vous êtes toujours en possession de votre carte | *Your card is still in your possession (Yes/No)* : ☐ Oui ☐ Non

Votre carte a été perdue ou volée | *Your card has been lost or stolen (Yes/No)* : ☐ Oui ☐ Non

Si oui, à partir de quelle date | *If yes, from what date* ?

Le code secret de ma carte est susceptible d'avoir été volé avec ma carte : ☐ Oui ☐ Non

Numéros de la ou des carte(s) concernée(s) (4 premiers + 4 derniers) | *Card(s) number(s) (First 4 and last 4 digits)*

XXXX XXXX

XXXX XXXX

La mise en opposition de la carte a été demandée | *Is the card cancelled ? (Yes/No)* : ☐ Oui ☐ Non

Date de mise en opposition | *Date of card cancellation* :

Si vous ne l'avez pas encore fait, veuillez faire opposition :

Depuis le site fortuneo.fr : rubrique «Faire opposition» de votre compte courant
Ou depuis l'application mobile : rubrique Cartes > Options > Faire opposition
Ou en contactant notre Centre d'Opposition :
Depuis la France : SOS Cartes au 02 98 28 42 28 (coût selon votre opérateur téléphonique)
Depuis l'étranger : +33 2 98 28 42 28 (coût selon votre opérateur téléphonique)

⚠ Si, lors de l'étude de votre dossier, Fortuneo constate que la carte bancaire utilisée dans le cadre des opérations contestées n'a pas été mise en opposition par vos soins, alors Fortuneo procédera, conformément à l'article L133-15 du Code monétaire et financier, à la mise en opposition de la carte.

CAS 2 - VIREMENT

Votre contestation concerne un virement émis

Avez-vous réalisé le virement depuis votre espace client ? ☐ Oui ☐ Non

Avez-vous autorisé une autre personne à accéder à vos comptes ? ☐ Oui ☐ Non

Avez-vous reçu des biens ou services correspondants à ce(s) montant(s) ? ☐ Oui ☐ Non

CAS 3 - PRELEVEMENT

Votre contestation concerne un prélèvement

Avez-vous signé un mandat de prélèvement pour ce bénéficiaire ? ☐ Oui ☐ Non

Justificatifs utilisation frauduleuse#2503 - 3/4

210400P03

Fortuneo est une marque commerciale d'Arkéa Direct Bank. Arkéa Direct Bank, Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 89198 952 euros. RCS Nanterre 384 288 890. Siège social : Tour Trinity - 1 bis, place de la Défense 92400 Courbevoie. Courtier en assurance n° ORIAS 07 008 441. fortuneo.fr

fortuneo BANQUE

Veuillez indiquer dans le tableau ci-dessous toutes les transactions / opérations complémentaires que vous contestez :

Date opération *Transaction date* **(JJ/MM/AAAA)**	**Type d'opération : carte / virement / prélèvement** *Transaction type card / transfer / direct*	**Montant (€)** *Amount*	**Libellé opération** *Transaction description*

☐ Je certifie que les transaction(s) listée(s) ci-dessus n'ont été faites ni par moi-même, ni par une personne que j'aurais autorisée à utiliser ma carte. Je n'ai reçu aucun bien ni service correspondant à ce(s) montant(s). |
I certify that the transaction(s) listed above were not made by myself, nor by a person whom I have authorized to use my card. I have not received any goods or services corresponding to this (these) amount(s).

Date (JJ/MM/AAAA) :

Signature :

210400P04

Fortuneo est une marque commerciale d'Arkéa Direct Bank. Arkéa Direct Bank, Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 89198 952 euros. RCS Nanterre 384 288 890. Siège social : Tour Trinity - 1 bis, place de la Défense 92400 Courbevoie. Courtier en assurance n° ORIAS 07 008 441. fortuneo.fr

fortuneo BANQUE