

FORMULAIRE DE CONTESTATION VIREMENT, WERO Clientèle Particuliers

Madame, Monsieur,

Vous souhaitez contester un (des) ordre(s) de paiement (virement ou Wero). Nous vous prions de compléter avec soin l'ensemble des rubriques de ce formulaire ainsi que ses annexes afin de nous permettre d'apporter une réponse rapide à votre demande.

Une notice est disponible à la fin du formulaire pour vous aider à compléter ce formulaire.

Titulaire du compte ⁽¹⁾ :

Nom en majuscule* :

Prénom en majuscule* :

Date de naissance* :

Lieu de naissance* :

Agence bancaire* :

Merci d'indiquer ci-dessous les références bancaires du compte sur lequel est exécutée l'opération contestée* (à défaut, joindre un RIB)

IBAN SG

Comment avez-vous effectué votre (vos) opérations(s) ?

- ☐ Banque à Distance : Internet / L'Appli SG
- ☐ Distributeur automatique de billets
- ☐ Agence → joindre la copie de l'ordre (courrier / mail)

Merci de cocher la case correspondant à votre situation* :

☐ **Je RECONNAIS AVOIR EFFECTUE l'opération mais je conteste le débit effectué sur mon compte.** Veuillez compléter l'**annexe 1*** uniquement.

☐ **Je RECONNAIS AVOIR EFFECTUE l'opération mais j'ai fait une erreur sur l'ordre de paiement.** Veuillez compléter l'**annexe 2*** uniquement.

☐ **Je CONTESTE et DECLARE sur l'honneur ne pas avoir effectué l'opération.** Complétez l'**annexe 3*** uniquement. Notez que la Banque peut déposer plainte, le cas échéant. A ce titre, vous l'autorisez à utiliser les informations communiquées dans le présent formulaire.

La présente page et l'annexe adaptée à votre situation sont à envoyer, ou à remettre, dûment complétées et signées à **VOTRE AGENCE en 2 exemplaires** ⁽²⁾. Pour faciliter le traitement de votre dossier, veuillez joindre l'ensemble des documents demandés et tout autre justificatif de nature à appuyer vos déclarations. La demande sera prise en compte dès lors que nous disposerons de l'ensemble des éléments demandés.

Fait à : Le :	Signature du titulaire du compte* ⁽³⁾
Le :	Cachet de l'Agence *

* Donnée obligatoire

FORMULAIRE DE CONTESTATION VIREMENT, WERO

Clientèle Particuliers

ANNEXE 1

Je RECONNAIS AVOIR EFFECTUE le (les) opération(s) identifiée(s) dans le cadre ci-dessous intitulé « Détail de l'ordre de paiement » mais je CONTESTE LE DEBIT EFFECTUE SUR MON COMPTE.

Merci de cocher la case correspondant à votre situation* :

- ☐ Mon compte a été débité plusieurs fois alors que je n'ai donné qu'un seul ordre de paiement**.
- ☐ Le montant débité de mon compte est de _____ alors que le montant de l'opération était de _____**
- ☐ Mon compte a été débité alors que j'avais demandé l'annulation de cette opération**.
- ☐ Je joins la copie de ma demande d'annulation (courrier ou mail)
- ☐ J'ai réglé une seconde fois le bénéficiaire car je pensais que mon premier ordre de paiement n'avait pas été pris en compte
- ☐ Le bénéficiaire de mon opération Wero n'a pas reçu les fonds alors que j'ai utilisé le bon identifiant du bénéficiaire (numéro de téléphone ou email)
- ☐ Nom/prénom du bénéficiaire qui n'a pas reçu les fonds à indiquer dans le tableau ci-dessous
- ☐ Je pense avoir été victime d'une manipulation par un tiers ; Précisez ci-dessous le contexte :

☐ Autre ; précisez : _____

Selon le type d'opération de paiement, merci de fournir les données suivantes :

Type d'opération	Données à fournir
Opération via Wero	Prénom et Nom du bénéficiaire* + Numéro de téléphone mobile ou email du bénéficiaire, (ou indiquer que vous avez utilisé un QR code Wero le cas échéant). Ces informations peuvent être retrouvées dans le suivi « Mes opérations Wero » dans L'Appli SG*
Virement	Bénéficiaire (Nom et prénom / Raison Sociale) * + IBAN (ou, le cas échéant, n° de compte) du bénéficiaire* + Banque du bénéficiaire (le cas échéant, BIC ou nom) *

DETAIL DE L'ORDRE DE(S) PAIEMENT(S) CONTESTE(S) ⁽⁴⁾				
Date de l'opération*	Type d'opération	Données à fournir	Devise*	Montant*

* Donnée obligatoire ** Joindre la copie du relevé de compte faisant mention de l'opération contestée

FORMULAIRE DE CONTESTATION VIREMENT, WERO

Clientèle Particuliers

ANNEXE 2

Je RECONNAIS AVOIR EFFECTUE le(les) opération(s) identifiée(s) dans le cadre ci-dessous intitulé « Détail de l'ordre de paiement » mais j'ai fait une erreur sur l'ordre de paiement. Je souhaite donc DEMANDER LE RETOUR DES FONDS.

Merci de cocher la case correspondant à votre situation * :

- ☐ J'ai fait une erreur de bénéficiaire sur mon ordre de paiement.
- ☐ J'ai fait une erreur de montant sur mon ordre de paiement.
- ☐ J'ai déjà réglé le bénéficiaire par un autre moyen de paiement
- ☐ J'ai omis d'arrêter l'(les) échéances d'un contrat de virement permanent
- ☐ Autre : déclaration détaillée des causes de la contestation* :

Selon le type d'opération de paiement, merci de fournir les données suivantes :

Type d'opération	Données à fournir
Opération via Wero	Prénom et Nom du bénéficiaire tel qu'il apparaît sur votre relevé de compte* + Numéro de téléphone mobile ou email du bénéficiaire, (ou indiquer que vous avez utilisé un QR code Wero le cas échéant). Ces informations peuvent être retrouvées dans le suivi « Mes opérations Wero » dans L'Appli SG*
Virement	Bénéficiaire (Nom et prénom / Raison Sociale) * + IBAN (ou, le cas échéant, n° de compte) du bénéficiaire* + Banque du bénéficiaire (le cas échéant, BIC ou nom) *

DETAIL DE L'ORDRE DE(S) PAIEMENT(S) CONTESTE(S) ⁽⁴⁾				
Date de l'opération*	Type d'opération	Données à fournir	Devise*	Montant*

* Donnée obligatoire

FORMULAIRE DE CONTESTATION VIREMENT, WERO **Clientèle Particuliers** **ANNEXE 3**

JE NE SUIS PAS A L'ORIGINE DE (DES) L'OPERATION(S) DEBITEE(S) SUR MON COMPTE.

- ☐ **Je CONTESTE et DÉCLARE sur l'honneur ne pas avoir donné d'ordre de paiement pour l'(les) opération(s) identifiée(s) dans le cadre ci-dessous intitulé « Détail de l'ordre de paiement ».**
- ☐ **Je pense être VICTIME d'une FRAUDE.** Contactez votre conseiller en urgence.

Selon le type d'opération de paiement, merci de fournir les données suivantes :

Type d'opération	Données à fournir
Opération via Wero	Prénom et Nom du bénéficiaire tel qu'il apparaît sur votre relevé de compte* + Numéro de téléphone mobile ou email du bénéficiaire, (ou indiquer que vous avez utilisé un QR code Wero le cas échéant). Ces informations peuvent être retrouvées dans le suivi « Mes opérations Wero » dans L'Appli SG*
Virement	Bénéficiaire (Nom et prénom / Raison Sociale) * + IBAN (ou, le cas échéant, n° de compte) du bénéficiaire* + Banque du bénéficiaire (le cas échéant, BIC ou nom) *

DETAIL DE L'ORDRE DE(S) PAIEMENT(S) CONTESTE(S) ⁽⁴⁾				
Date de l'opération*	Type d'opération	Données à fournir	Devise*	Montant*

* Donnée obligatoire

Les données à caractère personnel recueillies dans le cadre de ce formulaire par SG, en qualité de responsable de traitement, sont nécessaires au traitement de votre demande de contestation. Pour toute information concernant la protection de vos données à caractère personnel et l'exercice de vos droits en la matière, veuillez prendre connaissance de notre Politique de protection des données Marché des Particuliers disponible sur le site particuliers.sg.fr dans la rubrique Données Personnelles ou sur simple demande en agence.

NOTICE

- (1) Si le titulaire est sous tutelle ou sous curatelle, veuillez indiquer le nom du mandataire.
- (2) Dans le cas où vous n'effectuez pas la contestation à l'Agence, veuillez garder un des deux exemplaires complétés en votre possession.
- (3) Si le titulaire est sous tutelle ou sous curatelle, la signature peut être celle du mandataire.
- (4) Il est possible de contester plusieurs paiements. Dans ce cas, veuillez indiquer dans l'encadré « DETAIL I L'ORDRE(S) DE PAIEMENT CONTESTE(S) » l'ensemble des paiements contestés et indiquez à coté de chacun le motif de la contestation.

N° ADEME: FR231725_01YSGB