



Pas de signature dans fichier client - tous recommandés refusés

Par **jpmat**, le **04/06/2020** à **15:41**

Bonjour,

Je vous écris car mon père, qui est résident Taiwanais depuis 20 ans, a un compte chez xxxxxxxx qu'il a ouvert au début des années 1990.

Il a tenté, avec mon aide, de fermer ce compte en début d'année 2020. Lorsque nous avons compris que son compte n'était pas fermé, j'ai fini par avoir sa conseillère au bout du fil, qui m'a dit qu'ils "n'avaient pas d'exemplaire de sa signature dans leur fichier client, ce qui explique qu'ils n'aient pas reconnu sa signature sur la lettre recommandée de clôture de compte, malgré la copie jointe de sa pièce d'identité dans le courrier recommandé", et que par conséquent, d'après eux, "le seul moyen de fermer son compte serait qu'il se rende physiquement en agence avec sa pièce d'identité originale".

Si on applique leur doctrine, cela fait 800€ aller/retour + le COVID à gérer, juste pour fermer un compte. Il pourrait faire une procuration, mais là aussi, la procuration ne se fait qu'en agence avec présence physique, donc cela revient au même.

La question que je me pose, est: est-ce que la banque n'a pas fait une faute en laissant expirer ou détruire les derniers documents permettant d'authentifier la signature de mon père? N'y a-t-il pas une loi applicable aux établissements de crédit, les forçant à avoir au moins un exemplaire valide de la signature de chacun de leurs clients, tant que ces personnes sont bien clientes chez eux? Par exemple, comment feraient-ils sans aucune signature dans leurs fichiers, pour authentifier une signature sur un chèque ou un achat fait aux US?

Le service central (069XXXXXXXX) ne m'a rien répondu à cette question précise, et j'aimerais vraiment trouver une solution pour mon père. Je pressens que la banque peut être en faute, mais les recherches que j'ai pu faire sur le net ne m'ont rien montré à ce sujet de la conservation permanente d'une signature valide dans le fichier client

D'avance merci pour votre aide.

Par **Visiteur**, le **04/06/2020** à **18:50**

Bonjour

[quote]

en laissant expirer ou détruire les derniers documents permettant d'authentifier la signature de mon père?[/quote]

C'est peu probable, car obligatoire de détenir le document d'ouverture de compte. Le problème est peut-être lié au fait que la signature n'est plus vraiment la même après 20 ans.

Je conseille à votre père d'adresser un ordre de virement et clôture avec une signature certifiée par les autorités consulaires locales.

Il peut aussi s'adresser au médiateur, par courrier, précisant bien sa situation actuelle et son impossibilité de se déplacer.