



Augmentation immotivée de ma facture de téléphone mobile

Par **Bommel v**, le **27/04/2017** à **01:33**

Mesdames messieurs ,

Ayant souscrit un abonnement téléphonique au sein de ma banque depuis longtemps je rencontre cependant des difficultés avec mon conseiller bancaire. En effet, celui ci ayant effectué une mauvaise opération (stoppant les prélèvements sur mon compte courant plutôt que sur celui de mon frère portant le même nom) ma facture téléphonique du mois de mars était de 10€ supérieure à l'accoutumée au motif du "Rejet de prélèvement/Frais de remise en service"(la ligne ayant été, par sa faute, désactivée puis réactivée). Ayant contacté le service client de ma ligne téléphonique, j'ai été informé que seul mon banquier pouvait résoudre ce problème. Cependant celui-ci ne répond à aucune de mes demandes d'explication par mail et semble faire la sourde oreille face à mes revendications (le remboursement de ces dix euros). Comment puis-je procéder pour résoudre le problème s'il vous plaît ?

Je vous remercie par avance de votre aide.

Cordialement ,

Victor

Par **Tisuisse**, le **27/04/2017** à **08:37**

Bonjour,

Contactez le médiateur, au siège social (et non à l'agence) de votre banque ou contactez l'AFUB (Association Française d'Usagers des Banques).