

Virement international égaré, quelles sont les responsabilités des banques ?

Par danfr, le 19/09/2020 à 08:26

Bonjour,

Le 31 juillet 2020n j'ai fait un virement à partir de la Banque Postale de 426,22 € vers un compte global secteur européen de la firme AMP situé a Chicago. Le lendemain, je vérifie que le transfert a bien eu lieu et je m'aperçois qu'il y a, en fait, **deux virements** un représentant la somme de du transfert avec l'adresse à Chicago et l'autre le montant, sans les charges de l'opération, donc une de 463,15 € **sans adresse** et qui correspond au total du transfert, et un autre de 426,22 € avec l'adresse de la Banque de Chicago. Après un courrier demandant des explications sur transfert sans adresse, la banque m'a remboursé. Quelques jours après, j'envoyais un email à la banques réceptrice de me confirmer le dépôt du transfert.

Malheureusement, rien de ce côté là. Après plusieurs demandes à la Banque Postale, toujours rien. Après quelques échanges avec la banque réceptrice, ils me demandent de leur envoyer le reçu du transfert. Je copie et colle ce mail en attaché à mon mail à la Banque Postale et leur demande donc? pour la deuxième fois? un suivi du virement et aussi le reçu émis par la banque réceptrice. A ce jour, donc un mois et dix-huit jours plus tard, toujours pas de transfert, pas de reçu, pas de suivi.

Ma question : quels sont mes droits par rapport à ce virement perdu, égaré ?

Merci.

Par P.M., le 19/09/2020 à 09:01

Bonjour,

Je vous conseillerais de vous rapprocher d'une association des usagers des banques...

Par miyako, le 19/09/2020 à 14:03

Bonjour,

Il faut envoyer un recommandé AR au service client de la banque postale du centre dont vous

dépendez.Avec la référence de votre compte et du virement .

Amicalement vôtre

suji KENZO

Par **P.M.**, le **19/09/2020** à **22:33**

La messagerie sécurisée gratuite devrait suffire puisque la banque vous a déjà répondu mais que cette fois ils tardent...

Par **miyako**, le **20/09/2020** à **14:52**

Bonjour,

Malheureusement,avec la banque postale ,les e mails ne suffisent pas .Cet banque a des procédures souvent compliquées.Cependant en cas de litige persistant,il y a le médiateur qui est très efficace.

Un recommandé AR auprès du service client engendrera une réponse et un suivi .

Amicalement vôtre

suji KENZO

Par **P.M.**, le **20/09/2020** à **15:15**

Bonjour,

Personnellement je ne cite pas de marque et je n'attaque pas une firme mais on ne peut pas affirmer qu'un recommandé sera obligatoirement d'un suivi plus rapidement...

Par **miyako**, le **22/09/2020** à **09:52**

Bonjour,

ce n'est pas une "attaque" mais une explication de la procédure qu'applique également d'autres banques.

Le service client,répond toujours aux lettres ,mais uniquement par voie postale .Assez rapidement .

Amicalement vôtre

suji KENZO

Par **P.M.**, le **22/09/2020** à **09:58**

Bonjour,

L'anonymisation des marques est en tout cas requise sur le forum et le fait de dire que cela est valable également pour d'autres banques vient tardivement...

Un service client peut répondre par la messagerie sécurisée qu'il a instauré c'est d'ailleurs ce qu'il a fait en l'occurrence apparemment précédemment...