



## Erreur de la banque: régulation faite 2 fois

Par **Fredmonkey**, le **28/08/2009** à **13:49**

Bonjour,

Voici mon problème:

J'ai effectué en novembre 08 dernier des dépôts de chèques qui ont été crédité 2 fois sur mon compte.

J'ai appelé ma banque pour les prévenir, d'autant plus que les chèques venaient de proches/famille (cadeau de mariage).

Les chèques ont ensuite été débités, cause: chèque impayés. Ils ont été débités de mon compte, ce qui fait que l'on était revenu à la situation normale ( $+ 2 - 1 = 1$ ). Ceci s'est passé entre decembre 08 et février 09.

Problème: aujourd'hui (aout 09) j'ai été débité du même montant, au motif de "régulation remise de chèque". Soit 2 régulations sur la même somme!

Ma banque me dit qu'elle n'a pas accès à l'historique au delà de mai 09, et que les recherches sont payantes.

1ère question: les frais de recherches + pénalités découlant de cette 2ème régul devraient m'être remboursés, si la banque arrive à retrouver ses petits. Est-ce que cela se vérifie dans les faits?

2ème question: si la banque me répond qu'elle ne retrouve pas trace de la 1ère régul, à qui dois-je m'adresser pour pouvoir faire bouger les choses?

Merci de votre aide,

Cordialement,

Frédéric.

Par **Moz**, le **31/08/2009** à **08:55**

Bonjour,

Vous devriez fournir à votre banque la copie de vos relevés de compte avec les éléments dont vous parlez.

Elle n'aura pas de recherches à faire et ne vous fera donc rien payer.

En tout état de cause, si vous avez raison, elle n'a rien à vous faire payer.

Par **Fredmonkey**, le **10/09/2009** à **01:53**

Bonjour,

Merci pour votre réponse.

J'ai tenté de joindre de nombreuses fois ma conseillère: elle ne rappelle jamais. Lorsque j'arrive à la joindre, elle dit que tout est en cours d'étude auprès de leurs services.

Problème: cette situation me met dans l'embarras et à la fin de la semaine je ne pourrai plus retirer d'argent pour faire mes courses.

Je lui demande alors d'allonger mon découvert autorisé de la somme qui m'a été prélevée en erreur. Elle me répond pas de problème, et après deux semaines rien n'a bougé.

Je commence à devenir dingue et cette histoire m'empêche de dormir car j'ai l'impression de parler, au mieux, à un mur.

J'ai fait l'erreur de garder ma banque "historique" en pensant que comme ils me connaissent depuis longtemps ça serait plus pratique: grosse erreur de ma part.

Mes questions enfin: Puis-je changer de conseiller/de guichet (pour en trouver un près de chez moi) en cours de procédure?

Comment faire pour qu'ils se bougent un peu?

Je compte aller les voir samedi prochain. Je compte également contacter un ami d'ami qui est directeur d'agence de la même banque. Pour qu'il me donne des tuyaux voire des interlocuteurs valables.

J'aimerais tout de même savoir comment faire quand notre conseiller ne nous donne aucune satisfaction ni au niveau de son relationnel ni au niveau de ses compétences.

J'en ai marre.

Merci.