



Erreur de la banque suite à la suppression d un virement

Par **COLLIGNON Dominique**, le **12/06/2019** à **13:29**

Bonjour,

Début mai ayant déménagé, j ai supprimé via mon espace internet le virement permanent vers celle-ci.

Début juin à ma grande surprise le virement à été tout de même effectué vers cette bénéficiaire alors que cela n aurai pas du avoir lieu.

Mon conseiller à constaté qu il y a avait eu un problème mais à deux reprises refuse me rembourser.

Aujourd'hui le service client qui m informe que mon conseiller leur à fait part de ma volonté de réclamer. Cependant le service client me précise q une directive de l APCR m oblige à attendre un délai de 15 jours voir plus pour obtenir une réponse et seulement après obtention d une réponse, je pourrais le cas échéant saisir le médiateur via A/R. Quelle est la valeur légale de cette directive ? Puis je tout de saisir le médiateur sans attendre la réponse du service client ?
Merci pour votre aide.

Cordialement Dominique

Par **P.M.**, le **12/06/2019** à **16:16**

Bonjour,

Vous ouvrez un nouveau sujet alors que vous auriez pu poursuivre [celui-ci](#) dans lequel je vous ai fourni la solution pour obtenir le remboursement auprès du bénéficiaire du virement qui ne lui était pas dû...

Par principe, le Médiateur ne peut être saisi que lorsque les voies de recours auprès de l'organisme (en l'occurrence la banque) sont épuisées et que cela a abouti à une réponse négative, c'est confirmé dans [ce dossier](#)...