

## Ma banque multiplie les erreurs et les dysfonctionnements

Par **JP**, le **17/12/2018** à **23:17**

Bonjour,

j'ai un sérieux problème avec ma banque alors que je suis à l'étranger. Il se trouve que je me retrouve sans carte mais tout ne devrait pas être catastrophique puisque je possède toutes les informations pour me connecter sur internet et faire des transactions en ligne me permettant de remettre les choses dans l'ordre. Cependant j'ai dépensé la dernière fois beaucoup d'argent au téléphone pendant près d'une heure avec toutes sortes d'instructions et d'informations contradictoires sans pouvoir finalement effectuer un paiement de mon compte vers Western Union. Et ce matin quand j'ai voulu me connecter pour résoudre le problème sur le site web voilà le message injustifiable et incompréhensible qui s'affiche: "We're sorry, but your login details have been suspended. Please call us". Comme cela n'avait pas de raison d'être je pensais que le message changerait puisqu'il n'y a strictement aucune raison que la banque suspende mon compte et je n'ai pas de crédit pour les appeler(j'en arrive à ce point alors que j'ai des fonds plus que suffisants sur mon compte et je ne peux plus manger à ma faim). Via internet ils permettent seulement de les contacter via twitter et vous vous doutez bien que je n'ai pas eu de réponse aujourd'hui. Ce qui m'amène à demander:

- que faire quand une banque multiplie les erreurs qui potentiellement peuvent gravement nuire à un client ( ce qui est mon cas)?
- que me conseilleriez-vous de faire sachant que je ne peux pas me rendre aux UK pour régler ce problème vu que je n'ai pas les fonds nécessaires et que je ne connais personne ici à l'étranger qui me permettra d'utiliser son téléphone pendant un temps potentiellement très long?

En vous remerciant d'avance pour vos conseils.

Cordialement, JP