



Carte bancaire volée et refus de la banque de me rembourser

Par **Cavalerie cecile**, le **03/12/2018 à 23:09**

Bonjour,

Je suis dans une situation conflictuelle avec une banque en ligne. Ma carte bancaire a été dérobée dans mon sac. 800€ ont été retirés à un distributeur bancaire avec code. N'ayant pas laissé de code avec ma carte lors du vol, je ne sais pas comment ma carte a pu être utilisée. La banque ne veut pas me rembourser mettant en avant la négligence. J'avais pourtant déposé une plainte pour vol auprès de la gendarmerie.

Contestant cette décision, j'ai fait appel auprès de la banque leur expliquant que c'était à eux de prouver ma négligence.

Réponse de la banque: comme ma carte n'a pas été utilisée avec utilisation du code le jour même et précédent, il considère que le retrait frauduleux n'a pas été élucidé donc pas en remboursement.

Je ne sais plus quoi faire pour prouver ma bonne foi, j'étais à l'étranger lors du retrait.

Quels sont les recours? Je suis désespérée.

Merci pour votre aide.

Cordialement

Par **Visiteur**, le **03/12/2018 à 23:15**

Bonjour

La personne qui a effectué un retrait n'a pu le faire qu'avec le code.

Relisez votre contrat, dans un tel cas, vous n'êtes pas couverte.

Par **janus2fr**, le **04/12/2018 à 09:50**

Bonjour pragma,

Vous faites erreur...

Ce n'est pas le fait seul que le code ait été utilisé qui peut faire que la banque ne rembourse pas, ce seul fait n'entraîne qu'une mise à charge de 50€.

Pour ne rien rembourser, il faut que la banque prouve une négligence de son client (code inscrit sur la carte par exemple).

Voir : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F2428>

Par **Cavalerie cecile**, le **05/12/2018 à 12:30**

Bonjour,

Je vous remercie pour tous vos commentaires. J'ai donc fait un courrier auprès de ma banque leur stipulant l'obligation de prouver ma négligence. Si je n'obtiens pas de remboursement , vers quel organisme puis je me rapprocher? Je n'ai pas souscrit d'aide juridique.

J'ai bien fait opposition, dépôt de plainte et rempli le kit de contestation.

Merci pour votre aide précieuse.

Bonne journée

Par **rafale**, le **05/12/2018 à 13:04**

Bonjour, essayez de vous adresser à une association de consommateurs ; cela a fonctionné pour moi mais je n'étais pas dans une banque en ligne ...

Par **Cavalerie cecile**, le **05/12/2018 à 13:10**

Merci Rafale, Pouvez-vous m'indiquer l'association de consommateurs à laquelle vous avez fait appel?

Merci

Par **rafale**, le **05/12/2018 à 13:14**

Union fédérale des consommateurs : UFC - Que choisir, elle a des associations locales dans toutes les grandes villes je crois ... en tout cas ils ont été particulièrement efficaces. Bonne chance

Par **Cavalerie cecile**, le **05/12/2018 à 13:40**

Merci beaucoup Rafale pour votre réactivité.