



Carte bancaire volée et refus de la banque de me rembourser

Par **Cavalerie cecile**, le **04/12/2018** à **00:15**

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 **Philp34**, le **04/12/2018** à **06:21**

Bonjour Cavalerie cecile,

Vous ne dites pas avoir signalé à votre banque le vol de votre carte bancaire et y avoir fait opposition le même jour et en même temps que votre déclaration à la gendarmerie, qu'en est-il exactement ?

Cordialement.

Par **chatoon**, le **04/12/2018** à **07:14**

Bonjour,

Pour de plus amples explications de la loi, vous pouvez consulter le Code Monétaire et Financier, applicable aux banques.

Par **youris**, le **04/12/2018** à **09:02**

bonjour,
je vous conseille de consulter ce lien officiel:
<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F2428>
il appartient à votre banque de prouver votre négligence.
salutations

Par **janus2fr**, le **04/12/2018** à **09:37**

[citation]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. [/citation]

Bonjour,
Et c'est certainement ce point qui fait penser à la banque qu'il y a anguille sous roche...