



Gel injustifié de mes accès et de ma CB

Par **ChoCChoK**, le 31/10/2019 à 11:52

Bonjour,

Tout d'abord, désolé si ce n'est pas la bonne section... Je n'ai pas trouvé de section "droit bancaire".

Je suis interne en médecine et n'ai jamais été à découvert ces 4 dernières années. J'ai reçu un don de 5000€ d'un ami par chèque enregistré par la banque le jeudi 24 octobre. Le lundi suivant (28 oct), après 3 appels de la banque et 2 messages laissés sur le répondeur me demandant de les rappeler, je n'avais plus accès à mon espace client (sachant que même sans les 5000€, je n'étais pas à découvert). Je les ai appelés, on m'a demandé une justification orale, que j'ai donné (don d'un ami), "car nous vous faisons confiance". Ils m'ont ensuite demandé un justificatif. Étant entre particuliers, ils m'ont demandé plus précisément un relevé de sa part, pour vérifier les apports. Je m'exécute même si je trouve cela intrusif... Puis, une fois validée, ce qui leur a pris la journée, on me demande, en plus du premier relevé, un second relevé, avec la preuve de l'émission du chèque de 5000€ (sachant qu'il venait de le faire, donc qu'il n'y avait pas encore le relevé officiel mensuel bancaire contenant la transaction), et on me suspend la carte bancaire. Mon ami a dû alors aller à la banque le lendemain matin pour demander une preuve qu'il m'a aussitôt envoyé. Je l'envoie à la banque, j'essaye de les joindre toute la journée, et ce n'est qu'en fin de journée que j'arrive à les avoir. Ils me disent que ma situation est régularisée mais qu'il faudra certainement attendre jusqu'à lundi prochain en raison du jour férié. Ils me débloquent toutefois l'accès à l'espace en ligne, où je constate qu'on m'a "retiré" les 5000€ avec la justification "en attente" le lundi 28, ce qui me laisse mes 1600€ de base.

Est-ce normal qu'il y ait de tels délais de réaction de leur part (jeudi à lundi au départ) ? Qu'ils soient injoignables ? Qu'ils me demandent pièce après pièce justificative me retardant de plus en plus, alors que je suis en plein déménagement ? Qu'ils gèlent mon accès au compte et ma carte bancaire alors qu'ils ont DÉJÀ retiré les 5000€ dès le départ ?

Merci,

ChoCChoK.

Par **Visiteur**, le 31/10/2019 à 12:13

Bonjour

Le crédit du chèque "après encaissement" est une pratique usitée lorsqu'il y a contrôle, mais cela ne justifie pas le blocage du compte ou de la carte tant que le compte fonctionne en ligne créditrice (ou découvert autorisé) ou qu'il n'y a pas souhait de la banque, de rompre la relation.

Vous pouvez tenter un contact avec le directeur régional ou le Service Relation Clientèle.