



Porter plainte contre ma banque

Par Nathan38

Bonjour à tous et désolé d'avance pour le long message mais je voulais donner le plus d'éléments possible de cette histoire abracadanbresque.

J'ai lu qu'il est possible de porter plainte contre sa banque en cas de négligence dans le traitement de son dossier

Voici l'histoire

le 03/11/2022 je me suis fait voler mes affaires, y compris téléphone portable, carte bleue, carte d'identité, ect

j'ai une première fois appelé ma banque le 12/11/2022 pour leur demander de me renvoyer une carte bleue en leur expliquant que du fait que je n'avais plus mon téléphone je ne pouvais rien faire sur mon espace personnel (je pouvais simplement y accéder), un sms étant systématiquement envoyé pour toute modification, donc je leur ai donné ma nouvelle adresse, qui s'avère être une boîte postale en France qui me renvoi ensuite mes courriers où je suis en suisse.

ils m'ont indiqué avoir effectué la modification, or 10 jours plus tard je n'avais pas reçu ma cb alors j'ai recontacté ma banque car d'habitude je la reçois plutôt en 4-5 jours, et il s'avère que la carte était partie à l'ancienne adresse.

alors ma banque a recommandé une carte en m'assurant que cette fois l'adresse était juste, or rebelote 10 jours plus tard pas de carte.

Je rappelle donc ma banque, je recommande une carte et cette fois j'explique bien qu'il faut mettre la bonne adresse, que sa faisait déjà 3 semaine que j'étais sans argent, que je n'avais donc plus rien, pas de téléphone non plus pour les appeler (j'ai dû m'en faire prêter, autant vous dire que tout le monde n'accepte pas de laisser des appels de 30min vers la France en suisse, vu le prix), et même quand j'écrivais par tchat en expliquant que j'avais donc plus rien ils s'entêtaient tous les jours à me rabâcher mécaniquement «il faut qu'on vous appelle sur votre numéro» or pour récupérer ma carte SIM volée j'avais besoins de ma carte bleue qu'ils avaient envoyé à la mauvaise adresse.

Encore la carte était partie à la mauvaise adresse, l'ancienne.

Je trouve le problème (en gros je fais le travail du conseiller à sa place) car sur mon dossier il y a deux rubrique pour l'adresse :

- l'une et l'adresse de résidence

-l'autre dite "adresse de correspondance" qui comme l'indique son nom, et l'adresse sur laquelle sont envoyé les courriers.

Donc j'explique ça aux conseillers, qui me confirment ma déduction et qui une troisième fois, m'assurent recommander une carte "a la bonne adresse cette fois ci" or aussi incroyable que cela puisse paraître, il n'avait pas modifier l'adresse de correspondance comme je lui avais dit et la carte est repartie une troisième fois à mon ancienne adresse le 06/12/2022, plus d'un mois donc après le vol.

En parallèle j'ai expliqué à ma banque qu'il fallait faire un virement de 50E au service boîte postale chargé de réceptionner ma carte bleue en France car c'est un service payant que je paye chaque mois par carte, or même pour ça, ils m'ont fait tourné en rond car j'ai appelé, ils m'ont dit d'écrire un mail qui n'a pas été pris en compte, j'ai du moi même appelé pour qu'on me dise que le RIB n'était pas bon (donc on ne m'en a jamais informé si je n'avais pas appelé).

Ensuite, j'ai rappelé, ils ont continué a me dire qu'il fallait que le service me joigne sur mon numéro pour confirmer le virement, or je n'avais plus mon numéro et étant en suisse, je ne pouvais fournir éventuellement qu'un numéro suisse de quelqu'un, mais le service client m'indique ne pas appeler ces numéros suisses alors on me dit de réécrire un mail, ce que je fais et on me redis de rappeler, ect jusqu'à ce que finalement le samedi 26/11/2022, on me dise que pour un

virement inférieur à 3000? la confirmation téléphonique n'est pas nécessaire.... et qu' un manager s'occupe du virement donc

après le virement au service de boîte postale, j'ai pu déjà récupérer ma carte sim en début de mois de décembre, et après retrouver un téléphone et donc accéder de nouveau à mon compte bancaire et à l'appli (c'était le 15/12/2022) entre temps donc le 06/12 j'avais rappelé le service client pour leur ré-expliquer que la carte était encore partie de nouveau a la mauvaise adresse le 06/12 en expliquant de nouveau l'histoire de l'adresse de correspondance or cette fois ci je n'avais plus accès a mon compte car il c'était mis en sécurité et a chaque connexion un code était envoyé sur mon numéro or je n'avais pas encore de tel a ce moment la, donc sans voir mon dossier j'explique l'histoire de l'adresse de correspondance, le conseiller me maintient et m'affirme que j'ai tort , qu'il l'a bien modifié que cette fois si c'est certain la carte partira à la bonne adresse..... et donc non, elle était bien répartie encore et encore à l'ancienne adresse

le 15/12 je récupère donc enfin un téléphone (payé par le service social de geneve) dans lequel j'insère ma carte sim ce qui me rend mon accès à mon espace personnel et la possibilité de faire des actions sur le dossier.

et je m'aperçois que comme je l'avais bien compris le 06/12/2022, l'adresse de correspondance n'avait pas été modifiée comme me l'assurait les conseillers et la carte était bien partie a cette foutue adresse de correspondance donc l'ancienne comme je le craignais!!!! de la je fais donc enfin moi même la modification puisque j'avais récupéré l'accès a mon compte et j'ai donc recommandé une nouvelle carte dans la foulée qui cette fois ci arrivera a la bonne adresse (bien que je ne l'ai pas encore reçue, elle devrait m'arriver dans la semaine)

et donc depuis tout ce temps je vie comme un sdf alors que j'ai de l'argent sur mon compte, que sa m'a empêché de prendre un logement que je n'ai pas pu honorer des rdv pro, que je suis allé a l'hôpital pour être resté dans le froid et être tombé en hypothermie, que je cumule les amendes de transport et que, heureusement que je suis fort d'esprit, car j'aurais pu vouloir en finir ou tout simplement péter les plombs !!!!! (car en plus bien sûr j'y ai pensé, mais la vie fait que je n'ai absolument personne de proche a qui demander de l'aide...)..

tout ça par la faute de tous les conseillers que j'ai eu au téléphone et que j'ai pourtant averti de la situation plusieurs fois et qui ont tout de même maintenu que tout était en ordre sans parler de ceux qui me couper le tchat tout bonnement !!!! je pense donc avoir le droit à des réparations et c'est la ma simple demande :

Il est coûteux et long d'entreprendre une procédure contre sa banque. Est ce opportun selon la situation de le faire ?

Par kang74

Bonjour

Je n'ai pas compris si vous aviez donné l'adresse de votre domicile (= là où vous vivez la plupart du temps)
Je ne comprends pas pourquoi vous êtes obligé de donner une boîte de domiciliation en France .
Je n'ai pas compris si vous avez bien renseigné le conseiller à ce sujet, en les informant que l'adresse donnée n'était qu'une boîte de domiciliation (certains courriers ne peuvent y parvenir) .
La mise à disposition de la carte bancaire, dans la plupart des conventions qui vous lient aux banques exigent un envoi au domicile ou en agence : prenez en connaissance .
Je n'ai pas compris non plus si vous aviez porté plainte pour le vol de votre CB, de vos papiers etc ...

Je suppose que le retard d'envoi de carte sim (généralement on la bloque, cela la recommande , ça met au max une semaine) venait dû fait que vous donniez, là aussi une boîte postale et qu'il y a un temps de transfert .

Il n'est jamais opportun de réclamer quoi que ce soit si on n'est pas au clair soi-même car je ne comprends pas non plus si vous êtes résident suisse ou français .

Un conseil : changez de banque, ce n'est pas qui manque en Suisse .

Par Nathan38

Bonjour Kang

non je n'ai pas donné d'adresse de mon domicile mais de la boîte postale.
C'est un service appelé "courrier du voyageur" c'est un peu plus qu'une simple boîte postale, c'est belle et bien une domiciliation, l'attestation qu'ils me délivrent me permet par exemple de justifier d'une adresse pour ouvrir un compte bancaire.

Je suis obligé de donner cette "boite postale" car ils me disent ne pouvoir me l'envoyer directement en Suisse, et je n'ai pas d'autre adresse en France.

Bien sûr j'ai porté plainte.

La carte SIM je n'ai pas eu de problème, ils l'ont reçu en 3 jours, simplement je n'ai pas pu me la faire renvoyer tout de suite en suisse car j'attendais après le virement des 50E que j'avais demandé à ma banque et qui a trainé, car le service de renvoi de courrier est payant et je devais donc créditer mon compte.

Je réside en Suisse.

C'est prévu que je change de banque, j'attends de refaire ma CNI, et donc de recevoir ma carte bleue pour payer les frais de chancellerie au consulat français.

C'est une histoire compliqué mais je pense que tout est clair.. Enfin je vais directement contacter un avocat spécialisé et voir..

Merci de la réponse