



Requête concernant un chèque encaissé et accès aux documents banc

Par elfedesbois

Bonjour,

Mes parents ont envoyé un chèque nominatif pour renouveler un abonnement annuel à Bayard Presse, à compter de septembre 2025. Ce chèque a été débité de leur compte le 24 juillet 2025, (je l'ai vu en débit virtuel sur leur espace en ligne). La banque a confirmé le numéro et le montant du chèque, mais le nom du bénéficiaire (Bayard) n'apparaît pas sur leur relevé, je ne vois pas le lieu du débit non plus.

J'ai contacté Bayard à plusieurs reprises (par téléphone et par mail), mais leur service client prétend que le chèque n'a jamais été encaissé (alors que la preuve du débit est formelle et correspond au montant de l'abonnement j'ai transféré la capture écran où on voit le n° du débit avec le n° de chèque et le montant ils font les morts). Mes parents ne reçoivent pas leur abonnement, bien que le paiement ait été effectué.

De mon côté, j'ai signalé ce litige à SignalConso, mais ça n'a eu aucun effet et j'ai écrit aussi au service clients (qui font les morts). Je suis donc confronté à une double difficulté : d'un côté la banque qui ne fait pas son travail et l'autre un service client qui ne livre pas la prestation alors qu'elle a été payée et débitée

J'aimerais savoir si je peux me retourner contre la banque au nom de quel texte de loi svp. En effet si un tiers a encaissé le cheque au nom de Bayard il y a fraude et je pense que la bnp est responsable à ce titre de la sécurité bancaire des données de mes parents.

Pourriez vous m'indiquer qui je peux contacter pour obtenir gain de cause pour cette histoire d'abonnement ? et comment avoir l'information sur qui a débité ce chèque (qui peut me donner le nom du débiteur du chèque ? comme le service bayard prétend ne pas l'avoir alors qu'il est débité). Donc cela signifierait que quelqu'un d'autre l'a détourné (fraude).

Mes parents étant âgés (ils ont du mal avec le numérique aussi je les aide) je considère aussi qu'on profite de leur état de faiblesse (vulnérabilité) ils paient un service affinity et la bnp ne fait pas son travail (en effet chaque mois je galère pour qu'ils reçoivent leurs relevés de compte) .Je n'ai toujours pas reçu leurs relevés du mois dernier. A qui puis-je demander pour que le conseiller fasse son travail et fournisse les documents bancaires par ailleurs ? j'ai juste accès à l'interface où on voit le débit.

Merci de votre aide.

Par janus2

Bonjour,

Il est loin d'être évident que la banque ait une responsabilité ici.

Vous avez le droit de demander une copie du chèque (seulement le recto) à la banque, attention c'est payant.

Vous pourrez ainsi voir si le bénéficiaire du chèque a été modifié et donc s'il y a eu fraude d'un tiers, dans ce cas, la banque n'aurait aucune responsabilité sauf si la falsification est très visible

En revanche, si le bénéficiaire est bien celui d'origine, deux possibilités, soit c'est une erreur du fournisseur qui a bien encaissé ce chèque, soit il y a erreur des banques qui auraient versé l'argent sur un autre compte, et ça, difficile de le savoir à cause du secret bancaire.

On parle de quelle somme ?

Par kang74

Bonjour

Si vous avez accès à l'interface bancaire, vous pouvez y trouver tous les relevés de compte .

Pour ce qui est du chèque, s'il a été rempli en permettant de le modifier, s'il a été envoyé en lettre simple, il a pu

effectivement être détourné .

Dans ce cas là, on fait opposition, on porte plainte .

Mais je ne vois pas bien ou serait la responsabilité de la banque là dedans .

Tant qu'à faire à aider vos parents, vous pouvez les aider à payer par carte bancaire .

NB : La délivrance de la copie des relevés est une option payante à demander au guichet .

Rien à voir avec le fait d'avoir un conseiller bancaire ...

Par CLipper

Bonjour Elfe des bois,

Juste un petit truc:

je viens de voir que, sur internet,

leur service affinité n'est pas très bien noté.

(Je ne juge pas, je ne le connais pas)

Par kang74

Cela ne les tient pas responsables pour autant de la perte et le détournement d'un chèque falsifiable envoyé par la poste en courrier simple ...

Comme ce service ne les oblige pas à envoyer des relevés de compte papier tous les mois .

Par elfedesbois

bonjour

Le chèque a bien été débité du compte de mes parents, mais le destinataire nous indique ne jamais l'avoir encaissé. Donc d'un côté, l'argent est parti, et de l'autre, la prestation attendue n'est pas délivrée (abonnement) puisque le bénéficiaire dit ne rien avoir reçu.

Le montant était de 119 euros. Même si la somme peut vous paraître modeste, ce n'est pas le montant qui fait le droit. Il me semble normal qu'en contrepartie d'un service payé une personne bénéficie de sa prestation. Je pense que cela ne vous ferait pas plaisir si vous payez quelque chose de ne pas recevoir votre contrepartie non ?

Pour les relevés de compte justement le conseiller ne les met pas en ligne car bnp prévoit une case pour les personnes qui veulent recevoir leur relevé papier par courrier donc comme ils sont censés les envoyer par courrier les relevés ne sont pas disponibles sur internet. Mes parents souhaitaient en effet continuer de recevoir leurs relevés par courrier pour conserver leur autonomie j'ai donc souhaité respecter leur demande et la bnp propose par ailleurs cette option.

D'ailleurs, je vous informe que la banque prend quand même des frais de relevés en plus de 144 euros de service affinity par an concernant mes parents je trouve donc que mes parents ont le droit d'avoir leurs relevés vu qu'ils paient pour ce service. C'est la base qu'une banque fournisse des relevés et je n'ai effectivement pas plus de relevés numériques sur leur interface. Donc je ne vois pas pourquoi on irait les facturer pour des copies de relevés vu qu'on n'a même pas l'original du relevé même en PDF ce qui est anormal. Les banques sont tenus d'une obligation de transparence sur les comptes de leurs clients sauf erreur de ma part les gens ont le droit de suivre leur argent quand même.

Pour le chèque même chose. De mon côté il n'y a pas de souci pour faire le paiement avec eux mais ma mère voulait le faire par chèque car elle veut être autonome. D'ailleurs habituellement il n'y a pas de problème. Mais comme le problème est arrivé effectivement je vais essayer de la convaincre de passer par un autre moyen de paiement mais mettez vous à la place des personnes vieillissantes qui peuvent avoir envie de rester autonome et de ne pas dépendre des autres même si c'est la famille.

Vous indiquez ceci

"En revanche, si le bénéficiaire est bien celui d'origine, deux possibilités, soit c'est une erreur du fournisseur qui a bien encaissé ce chèque, soit il y a erreur des banques qui auraient versé l'argent sur un autre compte, et ça, difficile de le savoir à cause du secret bancaire."

Et dans ce cas comment je peux faire ?

Concernant affinity je pense effectivement que je vais prendre rendez vous et que nous allons résilier ce service qui est inutile.

Merci.

Par TUT03

Bonjour

avez vous vérifié l'authenticité du coupon d'abonnement utilisé par vos parents et les coordonnées postales indiquées sur le document, sont elles bien celles de l'organe de presse à vérifier sur internet

Par elfedesbois

Bonjour

merci de votre nouvelle piste.

N'étant pas sur place je vais révéifier ça ce weekend étant à distance géographiquement travaillant en semaine et ne vivant pas avec mes parents.

La banque m'a indiquée qu'elle allait demander une copie du chèque. Je pense quand même que c'est important même si ce n'est pas des millions d'euros de comprendre ce qui s'est passé et effectivement maintenant je pense que la prochaine fois on fera un virement ou paiement CB.

Mais je pensais effectivement bien faire en laissant de l'autonomie à mes parents et en leur laissant le choix de payer par un mode de paiement qui les rassure (ma soeur me le dit souvent il faut laisser de l'autonomie aux personnes âgées et on avait peur qu'ils soient totalement perdus si on les mettait en 100% numérique)

En effet ma mère déjà n'est pas à l'aise avec les paiements en CB (quand il y en a moi ou ma soeur sommes avec elle car elle n'est pas à l'aise même si ça paraît simple pour vous et moi). Je pense que c'est lié à l'âge .

Pour donner un exemple, ma mère ne sait pas scanner un document par exemple (je lui ai déjà montré plein de fois elle oublie) ce n'est pas du tout sa génération. Donc je m'en occupe pour elle quand il y a besoin.

Donc pour la prochaine je les accompagnerais sur ce sujet aussi....

Merci

Bien à vous

Par kang74

Il faut aussi que vos parents portent plainte contre X !

Si le destinataire n'a pas encaissé le chèque, c'est que celui ci a été détourné d'une manière ou d'une autre .

Par elfedesbois

@kang74 : oui j'attends donc le retour de la banque pour faire le nécessaire.

En tout cas je tiens à remercier tout le monde pour le temps que tout le monde a passé à me donner tous ces conseils c'est vraiment sympa de votre part.

Je vous tiens au courant quand la banque m'aura répondu.

Merci beaucoup :)

Bonne soirée

Par hideo

Bonsoir,

Il faut attendre la copie du chèque et ensuite envoyer la copie aux éditions Bayard .

Si Bayard répond qu'ils n'ont pas eu de chèque ,il faudra leur demander une lettre désistement sur ce chèque .Avec cette lettre et plainte contre x pour détournement de chèque au commissariat ,vous pourrez faire opposition au paiement .La banque vous remboursera moyennant des frais entre 15 et 20 euros selon les banques.

Il est possible de faire opposition sur un chèque encaissé si ce dernier est considéré comme abusif, c'est-à-dire pour les motifs suivants : vol ou perte de chéquier, ou motif frauduleux. Le particulier qui souhaite faire opposition doit le faire dans un délai de soixante jours.

Cordialement