



Carte bancaire bloquée pour des motifs douteux

Par serenabayle

Bonjour,

Je me tourne vers ce forum dans l'espoir d'obtenir quelques éclairages car je suis actuellement confrontée à une situation qui, de mon point de vue de profane, paraît tout bonnement aberrante.

Je suis cliente chez une banque qui m'a récemment proposé de souscrire à leur offre Visa Premier, ce que j'ai oralement accepté. Le système d'information ne fonctionnant pas lors de mon rendez-vous, ma conseillère m'a envoyé l'avenant à mon contrat quelques jours plus tard pour que je procède à sa signature électronique, ce que je n'ai pas fait. Deux semaines plus tard, ma carte bancaire actuelle a été désactivée et je me retrouve donc concrètement, sans alerte aucune, sans moyen de paiement. Il me faut signer cet avenant dès ce soir pour obtenir ma nouvelle carte bancaire sous une semaine. J'ai contacté la conseillère qui m'a indiqué que lorsque cette banque envoie un avenant pour acter un changement d'offre, la carte actuelle est désactivée au bout de quelques jours que la personne ait signé l'avenant ou non.

Je trouve que cette procédure frise la coercition. J'aimerais donc obtenir un avis expert sur celle-ci et éventuellement en connaître les assises juridiques, si tant est qu'il y en ait.

Je vous remercie.

Par ESP

Bienvenue sur FJNET

Cette conseillère a fait preuve de légèreté. Elle devait faire en sorte de laisser fonctionner votre carte jusqu'à régularisation du nouveau contrat a mettre en vigueur.

S'est-elle assurée que cette nouvelle carte "haut de gamme" correspond à vos besoins (voyagez vous souvent à l'étranger, au ski etc ..)?

Par serenabayle

Bonjour,

Je vous remercie pour votre réponse. Je ne sais pas si la légèreté émane de ma conseillère ou des procédures de cette banque. Ma conseillère étant en congé, mon interlocutrice ce jour était sa collègue, qui m'a dit "qu'une fois qu'un avenant est envoyé, la carte bancaire est désactivée au bout de quelques jours, que l'avenant ait été signé ou non". La seule erreur qu'elle a attribuée à sa collègue est celle de ne pas m'avoir avertie que l'avenant devait être signé rapidement pour éviter cette situation. La responsabilité est donc floue et la formulation, selon moi, laisse penser qu'il s'agit d'une procédure normale.

D'où mes interrogations sur la légalité et l'opposabilité juridique d'une telle procédure. Je ne connais aucun secteur où un avenant prend effet avant d'être signé, sur la simple base d'un accord oral ! Sachant toutefois que cet avenant est au demeurant particulièrement versatile : à la fois inutile, puisque je n'ai pas eu à le signer pour que soit engagée la désactivation de ma carte actuelle, et indispensable, puisque je dois absolument le signer pour que soit envoyée ma nouvelle carte. L'avenant de Schrödinger!

Cette manière de procéder me paraît bancal et ce même pour la banque elle-même. En soi, rien ne m'empêcherait d'arguer que je n'ai jamais donné mon accord oral pour souscrire à cette offre ; que cet avenant m'a été envoyé abusivement ; que mes fonds ont ensuite été pris en otage alors que je n'ai rien signé pour me contraindre à souscrire aveuglément à une offre dont je ne veux pas afin de pouvoir rapidement en recouvrer l'usage. Ce serait la version de ma conseillère contre la mienne.

Je souhaite depuis longtemps souscrire à cette offre. Je voyage très régulièrement à l'étranger et je suis justement censée partir le week-end prochain : je dois donc signer l'avenant ce soir, et pas plus tard, dans l'ESPOIR d'avoir ma nouvelle carte avant mon départ. Sinon, je devrai soit partir sans moyen de paiement, soit annuler mon séjour !

Par yapasdequoi

Bonjour,

@ESP votre signature manque d'une balise de "fin du souligné".

@serenabayle

Certaines banques peuvent générer une carte "virtuelle" sur votre smartphone.
Certaines banques (en ligne) vous donnent une carte Visa Premier gratuitement.

Perso j'en ai plusieurs et j'ai aussi plusieurs cartes / juste en cas de problème de ce type.

Cette maladresse/faute justifierait que vous décidiez de changer de banque...
Faites jouer la concurrence.