



## Dépot de plainte

-----  
Par cloet27

Bonjour,

Suite à un prélèvement frauduleux sur mon compte bancaire, que je cherche à régulariser auprès de ma banque depuis de longs mois, celle-ci me refuse l'accès à certaines informations et documents justificatifs pour l'étude de mon cas:

- Le numero de mon ancienne carte pour laquelle j'ai fait immédiatement opposition, et sans quoi je ne peux faire de déclaration via Perceval .
- À défaut de pouvoir passer par le téléservice Perceval (numéro de carte opposée irrécupérable auprès de cette banque suite à son dénie), celle-ci se refuse d'accepter mon dépôt de plainte établie en Gendarmerie Nationale Française alors que me semble- t-il ce document se doit d'avoir la même valeur juridique qu'une déclaration simplifiée en ligne puisque traitée par les forces de l'ordre.
- Enfin, aucun retour, récépissés, email de confirmations à mes documents ne me sont communiqués pour justifier d'une bonne réception des pièces préalablement fournies auprès de cette banque (contestations, dépôt de plainte..).

Est-ce légal d'après vous de ne pas avoir accès a certaines de ces informations (numéro d'une carte dont j' étais propriétaire), et sur quoi peuvent-ils s'appuyer légalement pour ne pas donner légitimité à un dépôt de plainte validé par les forces de l'ordre?

Si quelqu'un pouvait m'orienter pour que je puisse pousser mes recherches plus approfondis ( articles de loi monétaire et financier ) qui me permettrait de constituer un dossier me permettant de faire valoir ma réclamation. Je précise qu'il s'agit d'une manque en ligne et que la communications est très très difficile...

Un grand merci pour votre écoute.  
Agréable journée

-----  
Par janus2

Bonjour,

Les banques en ligne...

Faut-il rappeler que le code monétaire et financier fait obligation à la banque de rembourser un prélèvement frauduleux par CB, sauf négligence flagrante du détenteur et que la jurisprudence a depuis longtemps affirmé que la banque ne peut pas conditionner ce remboursement à un dépôt de plainte...

-----  
Par cloet27

Oui, les banques en lignes.... et pourtant elle s'en octroie le droit...

-----  
Par yapasdequoi

Bonjour,

Comme toute banque, la banque en ligne est soumise au code monétaire et financier.

Vous n'avez aucun relevé de compte en votre possession ?

Comment avez-vous constaté le prélèvement frauduleux ?

Comment avez-vous fait opposition sans avoir le numéro de carte ?

Les voies de recours sont inscrites au bas du relevé de compte et ensuite vous pourrez saisir le médiateur.

[url=https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F20523]https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F20523  
[/url]

Par cloet27

Oui bonjour, merci pour votre réponse!

J'ai bien mes relevés de compte téléchargeable, ainsi qu'un accès à mon compte en ligne. Les dates ne correspondent pas sur l'un et l'autre. Sur ma contestation (document dûment à remplir sur l'honneur), je me suis basée sur les dates de mon relevé (téléchargeable) qui m'a été refusé ! Dates invalides selon eux ! Je dois me baser sur ce qui est consultable en ligne....

J'ai bien fait opposition sur mon espace client puisque j'étais en possession de ma carte, mais aucun récépissé/justificatif ne m'a été transmis par cette banque lors de cette démarche.

Je n'ai pas gardé par la suite cette carte pour ne pas faire de confusion avec celle remplacée (Toutefois, j'avais noté l'identifiant de celle-ci...qui ne vaut rien.

Le prélèvement a été constaté car on m'a prévenu de mon solde insuffisant (deux gros prélèvements en quelques minutes, de nuit.)

Je vais décortiquer votre lien ! Je vous remercie bien sincèrement!

-----  
Par yapasdequoi

Une opposition faite en ligne doit toujours être confirmée par courrier RAR.

Bonne chance : sans aucune preuve de vos démarches d'opposition, ce sera compliqué de prouver votre bonne foi.

-----  
Par cloet27

Ho... et bien je ne m'étais pas informée de cette démarche... toutefois, j'ai procédé immédiatement à un renouvellement de carte, et lors de l'opposition il en est demandé scrupuleusement la raison. Mais certes, n'ayant aucun justificatif en main... rien n'est en ma faveur... je vous remercie pour cette information dont je n'avais pas connaissance.

-----  
Par yapasdequoi

Vous deviez vous renseigner précisément sur les démarches

Lisez cette page.

[url=https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F35460/0\_0\_0?idFicheParent=F31324#0\_0\_0]https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F35460/0\_0\_0?idFicheParent=F31324#0\_0\_0[/url]

-----  
Par cloet27

En voilà une information extrêmement intéressante suite à la procédure d'opposition de carte!

...Service en ligne Perceval...je suis bloquée sans ce numéro de carte, dépôt de plainte auprès de la Gendarmerie déjà effectuée mais ne faisant preuve d'aucune authenticité auprès de ma banque...(!!!!)

Il me reste à creuser les "textes de lois et références" qui peut-être appuieront pour une légitimité de mes droits.

Merci "yapasdequoi" !! Si vous pouviez seulement imaginer l'expérience dont je retire face à cette problématique..Que de crédulité en outre...

un retour vers une banque de proximité ne sera pas un mal...

Merci encore;))

-----  
Par janus2

Bonjour,

L'article L133-18 du code monétaire et financier d'avant août 2022 :

Article L133-18

Création Ordonnance n°2009-866 du 15 juillet 2009 - art. 1

En cas d'opération de paiement non autorisée signalée par l'utilisateur dans les conditions prévues à l'article L. 133-24, le prestataire de services de paiement du payeur rembourse immédiatement au payeur le montant de l'opération non autorisée et, le cas échéant, rétablit le compte débité dans l'Etat (1) où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu.

Le payeur et son prestataire de services de paiement peuvent décider contractuellement d'une indemnité complémentaire.

Et après aout 2022 :

Article L133-18

Version en vigueur depuis le 18 août 2022

Modifié par LOI n°2022-1158 du 16 août 2022 - art. 22

En cas d'opération de paiement non autorisée signalée par l'utilisateur dans les conditions prévues à l'article L. 133-24, le prestataire de services de paiement du payeur rembourse au payeur le montant de l'opération non autorisée immédiatement après avoir pris connaissance de l'opération ou après en avoir été informé, et en tout état de cause au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant, sauf s'il a de bonnes raisons de soupçonner une fraude de l'utilisateur du service de paiement et s'il communique ces raisons par écrit à la Banque de France. Le cas échéant, le prestataire de services de paiement du payeur rétablit le compte débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu.

Lorsque l'opération de paiement non autorisée est initiée par l'intermédiaire d'un prestataire de services de paiement fournissant un service d'initiation de paiement, le prestataire de services de paiement gestionnaire du compte rembourse immédiatement, et en tout état de cause au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant, au payeur le montant de l'opération non autorisée et, le cas échéant, rétablit le compte débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu. La date de valeur à laquelle le compte de paiement du payeur est crédité n'est pas postérieure à la date à laquelle il avait été débité.

En cas de manquement du prestataire de services de paiement aux obligations prévues aux deux premiers alinéas du présent article, les pénalités suivantes s'appliquent :

1° Les sommes dues produisent intérêt au taux légal majoré de cinq points ;

2° Au-delà de sept jours de retard, les sommes dues produisent intérêt au taux légal majoré de dix points ;

3° Au-delà de trente jours de retard, les sommes dues produisent intérêt au taux légal majoré de quinze points.

Si le prestataire de services de paiement qui a fourni le service d'initiation de paiement est responsable de l'opération de paiement non autorisée, il indemnise immédiatement le prestataire de services de paiement gestionnaire du compte, à sa demande, pour les pertes subies ou les sommes payées en raison du remboursement du payeur, y compris le montant de l'opération de paiement non autorisée.

Le payeur et son prestataire de services de paiement peuvent décider contractuellement d'une indemnité complémentaire.

Et le L133-24 :

Article L133-24

Version en vigueur depuis le 13 janvier 2018

Modifié par Ordonnance n°2017-1252 du 9 août 2017 - art. 2

L'utilisateur de services de paiement signale, sans tarder, à son prestataire de services de paiement une opération de paiement non autorisée ou mal exécutée et au plus tard dans les treize mois suivant la date de débit sous peine de forclusion à moins que le prestataire de services de paiement ne lui ait pas fourni ou n'ait pas mis à sa disposition les informations relatives à cette opération de paiement conformément au chapitre IV du titre 1er du livre III.

Sauf dans les cas où l'utilisateur est une personne physique agissant pour des besoins non professionnels, les parties peuvent convenir d'un délai distinct de celui prévu au présent article.

Les dispositions du présent article s'appliquent, indifféremment de l'intervention d'un prestataire de services de paiement fournissant un service d'initiation de paiement dans l'opération de paiement.

-----  
Par cloet27

Une information de plus dont je vous remercie Janus2, et qui correspond donc le registre ultérieur à Aout 2022 pour mon cas mais qui en aidera plus d'un si lecture de ce post!

Dans tous les cas si je ressorts victorieuse de mes droits , je n'entends chiner aucune indemnité, juste restaurer ce qui m'est dû...la base quoi...