



## Changement d'adresse sans autorisation

-----  
Par Maga67

Je rencontre un problème avec ma banque

Déjà pour info c'est une banque où les conseillers sont aux abonnés absents. J'ai pendant un an 1/2 tenté de les joindre par mail et 0 retour et depuis février j'ai un « conseiller » qui est dans la même lignée (faut le relancer sans cesse, il répond quand ça l'arrange, ne rappelle jamais).

Mon problème est le suivant: est-ce qu'un conseiller peut modifier l'adresse d'un compte sans aucune demande du titulaire? J'ai adressé des justificatifs pour mon compte pour mettre à jour mon adresse et ce conseiller s'est octroyé le droit de faire les mêmes modifications sur le compte de mon mari (je précise que nous avons des comptes séparés).

J'ai tenté de joindre le directeur de l'agence mais il ne répond pas. Quels sont mes recours? Faut-il demander des dommages ou sanctions?

Merci pour votre aide

-----  
Par ESP

Bonsoir

Peut être fallait-il leur préciser votre séparation ?

N'hésitez pas à contacter la direction régionale de l'établissement, service clients.

-----  
Par osram

Bonjour,

Faites vos demandes et démarches en recommandé avec accusé de réception.

-----  
Par Maga67

Mais nous ne sommes pas séparés! Nous avons juste des comptes séparés.

-----  
Par ESP

Dans ce cas, pourquoi ne fallait-il pas modifier l'adresse de monsieur ?

-----  
Par Maga67

Pour modifier l'adresse sur un compte, il faut que le titulaire de ce dernier en fasse la demande par écrit avec justificatifs. Ce que j'ai effectué pour mon compte. Mon mari lui n'a jamais demandé cette modification et le conseiller s'est octroyé ce droit (faute professionnelle).

Pour le compte de mon mari il s'agit d'un compte pro donc il garde l'adresse de sa société (alors que le conseiller lui a modifié avec adresse perso et sans autorisation)

Pour votre info sans autorisation écrite un conseiller n'a pas le droit de modifier des informations

-----  
Par ESP

Je comprends bien que pour le compte pro, il s'agit d'une erreur humaine et que ceci doit être signalé et pris en considération.

Comme je vous l'ai indiqué, vous pouvez adresser votre requête en LR/AR au du service réclamation clients de la Direction Régionale.