



Transactions invisibles

Par SamNa

Bonjour , je ne sais pas dans quel catégorie ranger ma question . J'ai remarqué depuis quelques mois des sommes d'argents , en général 30 ou 40 euros, disparaissent du solde de mon compte bancaire , une ou plusieurs fois dans le mois , sans laisser aucune trace, sur aucuns documents ni même dans le suivi sur l'application.

Je l'ai fais remarquer à ma banque qui me répète juste en boucle que quelqu'un me recontactera qu'il pleuve rien faire qu'il faut que je vois avec un autre service, une autre personne qui n'est jamais disponible et qui ne rappelle jamais.

Que dois-je faire dans une telle situation ? Les sommes continuent de disparaître sans traces.

Merci de donnez votre temps pour répondre à nos questions

Par Henriri

Hello !

Vous dites que ces sommes disparaissent "sans trace". De quelle manière constatez-vous ces débits ? Etes-vous certain que c'est du coté de la banque que cela se passe ?

En tout cas vous pouvez toujours envoyer à votre banque* une lettre recommandée avec accusé réception détaillant précisément cette problématique et demandant des éclaircissements et le remboursement des sommes... pour officialiser votre constat.

* est-ce une "banque en ligne" ou une banque classique ?

A+

Par yapasdequoi

Bonjour,

Je formule l'hypothèse suivante :

- c'est une banque en ligne qui commence par un B

- le solde affiché sur votre téléphone est inférieur de 30 euros à la réalité

- ce ne sont pas 30 euros chaque mois, mais 30 euros qui manquent sur le solde affiché sur l'écran du téléphone

J'ai bon ?

Vous pouvez vérifier votre solde sur vos relevés de compte mensuels (document pdf ou papier):

notez le montant en haut, puis avec une calculette ou un tableur : vous recalculez chaque opération, en plus ou en moins, et vérifiez que le résultat final est conforme au total indiqué en fin du relevé.

Ainsi vous verrez que ces 30 euros n'ont pas disparu.

Pour en savoir plus, ne téléphonez plus à cette banque !

En bas de votre relevé (document) vous avez les coordonnées du service "réclamation" de votre banque. Vous lui adressez un courrier RAR pour demander des explications sur cet écart systématique.

Par SamNa

Bonjour , merci de vos réponses alors je m'en rends compte tout simplement en regardant le solde de mon compte qui change sans aucune action de ma part et sur mes relevés de compte documents il manque aussi le sommes d'argent sans aucune explication.

Je n'avais pas précisé mais ce n'est pas une banque en ligne c'est une banque réelle de la banque de France je ne dirait pas le nom parce que ça n'apporte rien pour les réponses , vous vous doutez bien que j'ai vérifié les propos que j'avance mais même sur documents après plusieurs vérifications (même par une personne tiers) on trouve toujours la meme choses l'argent à disparu simplement et cela jusqu'à 3 par mois

Par yapasdequoi

Avez-vous bien recalculé le solde indiqué sur le relevé (pdf ou papier) ? Ceci sans vous contenter de ce qui est affiché sur votre écran.

Il manque 30 euros en fin de mois sans aucune écriture en relation avec cette somme ?

Avez-vous un virement automatique vers un livret ou pour un crédit ? Si c'était le cas, ce serait inscrit sur une ligne du relevé.

Sinon, c'est très surprenant...

Faites une réclamation par écrit comme déjà dit, on ne peut pas vous en dire plus.

Par SamNa

Oui c'est ce que je disais j'ai vérifié sur les documents papiers de ces derniers mois et à la fin du mois il manque plus que 30 euros, je n'ai aucun prélèvement prévu . Ce mois-ci j'ai essayé de pas utiliser mon compte pour voir j'ai fait un achat de 1?35 uniquement et tout allait bien jusqu'à il y a quelques jours où mon compte a vu son solde passé de environ 14? à -22? me m'étant à découvert sans aucune écriture visible je n'ai eu aucun frais et mon compte est bien actif .

Merci pour vos réponses j'ai réalisé la première solution qu'on m'a donné. Mais que faire si ma banque continue de m'ignorer ?

Par yapasdequoi

J'ai réalisé la première solution qu'on m'a donné.

Quoi exactement ?

Je confirme :

En bas de votre relevé (document) vous avez les coordonnées du service "réclamation" de votre banque. Vous lui adressez un courrier RAR pour demander des explications sur cet écart systématique.

Par SamNa

Je vous confirme avec bien préparé un courrier recommandé avec accusé de réception, contenant une lettre demandant explications de ces écarts avec joint tous mes relevés de compte erronés avec à chaque fois la différence de solde notifié.

Je vous remercie pour ses réponses , je n'ai plus qu'à espérer un retour de la part des concernés.

Par yapasdequoi

Si aucune réponse à vos courriers, vous pourrez ensuite saisir le médiateur. Mais laissez les services le temps d'examiner vos demandes.

Par SamNa

Oui c'est ce que je disais j'ai vérifié sur les documents papiers de ces derniers mois et à la fin du mois il manque plus que 30 euros, je n'ai aucun prélèvement prévu . Ce mois-ci j'ai essayé de pas utiliser mon compte pour voir j'ai fait un achat de 1?35 uniquement et tout allait bien jusqu'à il y a quelques jours où mon compte a vu son solde passé de environ 14? à -22? me m'étant à découvert sans aucune écriture visible je n'ai eu aucun frais et mon compte est bien actif .

Merci pour vos réponses j'ai réalisé la première solution qu'on m'a donné. Mais que faire si ma banque continue de m'ignorer ?

Par yapasdequoi

Il y a un médiateur dans votre banque que vous pourrez saisir ensuite.

Un solde qui évolue sans écriture c'est totalement anormal

Mais ne confondez pas le solde prévisionnel lu sur l'écran avec le solde fin de mois inscrit sur le relevé papier.