Authentification forte site bancaire (DSP2)

Par pierrequiroule

Bonjour,

Mon smartphone est hs et j'ai actuellement un mobile basique (appels et sms). De ce fait je ne peux plus accéder à mon espace bancaire en ligne ou faire des achats sur le net. En effet il faut pour ça procéder à une authentification forte conformément à la directive DSP2.
Comme indiqué ici :[url=https://www.abe-infoservice.fr/banque/moyens-de-paiement/quest-ce-que-lauthentification-forte#telephone_internet_authentification_forte]https://www.abe-infoservice.fr/banque/moyens-de-paiement/quest-ce-que-lauthentification-forte#telephone_internet_authentification_forte[/url], la solution par sms et code personnel est conforme à la directive.
Mais la banque me refuse cette possibilité.

Ma question est : la banque peut-elle légalement refuser la formule d'authentification pas sms + code ? Et donc imposer l'usage de son appli ou d'une solution payante.
Comment puis-je argumenter auprès de la banque ?

Merci de vos indications.

Par Isadore

Bonjour,

la banque peut-elle légalement refuser la formule d'authentification pas sms + code ?
Oui, sauf contrat contraire. C'est la liste des méthodes autorisées, pas obligatoires. La banque est libre de faire ses choix.

Comment puis-je argumenter auprès de la banque ?
Que vous êtes mécontent et que vous envisagez de partir à la concurrence. C'est une question commerciale, pas juridique.

Par pierrequiroule

Merci pour cette réponse.

Par pierrequiroule

Cependant, la banque n'a-t-elle pas pour obligation de fournir une alternative gratuite à l'utilisation de son appli ?

Par Isadore

Tout dépend de ce à quoi sert l'application. Pas en ce qui concerne la validation des paiements en ligne.

Pour d'autres choses, comme la consultation du solde bancaire, oui. Mais en général on peut faire ce genre de choses par le site ou directement en agence.

Par pierrequiroule

Merci

L'authentification forte est requise pour les paiements en ligne et pour l'accès au compte en ligne...

Par yapasdequoi

Bonjour,
La banque doit vous permettre de consulter votre solde et vos mouvements bancaires.
Certaines ont un serveur vocal, ou encore une impression sur le distributeur carte bancaire.

Par pierrequiroule

Je peux effectivement consulter le solde et les opérations depuis un distributeur.
Cependant, j'ai un contrat pour un service de banque en ligne et je ne peux pas l'utiliser.
J'ai une cb payante et je ne peux pas faire d'achats sur le net.

Par yapasdequoi

Le blocage est de votre fait puisque vous n'avez plus de smartphone vous permettant de profiter des services.
Si ce service DSP2 ne vous convient pas, changez de banque.
L'obligation de l'authentification forte est mise en place différemment selon les banques.

Par pierrequiroule

Je ne m'oppose pas à l'application de la directive DSP2 et à l'authentification forte.
Changer de banque, c'est de l'ordre de la relation commerciale.
L'obligation pour la banque de fournir une alternative gratuite, c'est du droit.
Un smartphone hs, ça peut vous arriver demain...

Par yapasdequoi

Sauf que je ne met pas tous mes oeufs dans le même panier, ma banque offre la possibilité de consulter mon compte et de faire toutes opérations via l'espace client du site internet.
Donc je me passe sans problèmes de leur application.

Par yapasdequoi

Pus juridiquement :

Les voies de recours dans un litige bancaire sont indiquées au bas de votre relevé de compte mensuel avec leurs coordonnées.
En général c'est le conseiller puis le service client puis le médiateur.
Utilisez ces voies de recours pour obtenir une résolution de votre litige.

Par pierrequiroule

Dans mon cas, je ne peux plus accéder à l'espace client.
Comment procédez-vous pour l'authentification forte sans appli ?
Pour les recours, c'est en cours...
Mais ils rechignent.

Par yapasdequoi

Ma banque a un site internet qui est utilisable par toutes les personnes qui ont un simple navigateur internet et pas de smartphone, en fait, l'appli n'est pas obligatoire (contrairement à ce que certains veulent imposer)

Par pierrequiroule

L'appli n'est pas obligatoire j'en conviens. Mais l'authentification forte est obligatoire pour accéder à l'espace client.

Comment procédez-vous ?

Dans mon cas la combinaison code perso + sms fonctionnait jusqu'à ce que j'installe l'appli, récemment. Mais la banque ne veut pas revenir en arrière.

Par yapasdequoi

Vérifiez quand même avec leur support technique.
Soit ils se privent de pas mal de clients, soit il y a une solution pour se connecter hors de l'appli.