



LA BANQUE REFUSE DE FOURNIR LES RELEVÉS DE BANQUE

Par JOELLEDU29

Bonjour à toutes et tous,

Je vous écris pour mes enfants.

Mon fils et ma belle-fille vivent à St Pierre et Miquelon depuis 10 ans.

Ils ont un dossier de surendettement en cours.

Pour le finaliser, il faut des relevés de banque de la société générale en métropole.

Malgré les appels téléphoniques, les mails rien ne bouge.

Impossible pour mes enfants de consulter le site de leur banque sur internet : il faut des codes qui sont envoyés par courrier (délai d'acheminement environ 4 semaines et les codes sont valables 10 jours !).

La mère de ma belle-fille a procuration sur leur compte : refus également

Il leur reste 7 jours pour finaliser leur dossier, sinon c'est la catastrophe

Pouvez-vous m'indiquer une marche à suivre pour avoir ces fichus relevés à temps ?

D'avance, un grand merci pour votre aide

Belle journée à vous

Par yapasdequoi

Bonjour,

Je ne vois pas comment accélérer une transmission de papiers dans ces conditions.

Les appels et les mails sans succès il faut sans attendre envoyer un courrier RAR.

La saisie du médiateur est assez longue aussi.

A savoir : les duplicatas de relevés bancaires sont payants (5 à 10 euros par relevé mensuel).

D'autre part, la banque va les envoyer par courrier papier ... donc le délai ne sera pas plus court.

Par yapasdequoi

Une autre piste à creuser : les titulaires du compte vous font une procuration afin de vous permettre de récupérer pour eux les documents en vous déplaçant à la banque, que vous pourrez leur scanner, ou envoyer directement au service de la Banque de France.

Par JOELLEDU29

Merci beaucoup, Yapasdequoi

La mère de ma belle-fille a une procuration

La banque a refusé de lui donner les relevés

Je ne sais pas, par contre, si elle est allée dans une banque de la chaîne ou dans la banque titulaire ...

Par kang74

Bonjour

C'est une problématique insoluble dans la mesure où toutes ces démarches n'ont pas été anticipées avant de partir ou dans un délai de 10 ans .

Quant à faire une procuration bancaire à distance alors que pour des raisons tout simplement de sécurité ils n'envoient pas les relevés par mail, cela tient de l'utopie .
Pour une procuration bancaire, on se déplace .

La banque ne retient rien : les relevés sont sur l'espace de leur compte chez la SG , puisque à l'ouverture du contrat et/ou après ils n'ont pas jugés bon de prendre l'option payante de l'envoi des relevés ou de l'activer .
Ils auraient pu aussi changer de banque en 10 ans pour choisir la locale .
Ils faut qu'ils se déplacent en agence en métropole pour régulariser tout celà , cela ira toujours plus vite que se déplacer pour voir un médiateur qui ne va pas trouver de solution au problème qui est qu'il n'y a pas d'agence à st pierre et miquelon et que la plus près est à des milliers de kilomètre et que le courrier met 4 semaines à arriver .
Tout ceci n'est pas de la responsabilité de la banque .

Par JOELLEDU29

Bonjour Kang 74

La procuration est faite depuis très longtemps, ce n'est pas le sujet.

Ils n'ont pas pris l'option payante (leur a-t-on proposée ???) parce qu'ils pensaient tout faire à partir de leur ordinateur
et depuis 10 ans, c'est ça qui bloque.

Pourquoi : si vous avez lu mon premier message, pour avoir accès à son compte sur internet, la banque envoie des codes par courrier - codes valables 10 jours ; le courrier met au minimum 4 semaines ; comprenez-vous le problème ????
Je pense que vous n'avez pas trop idée du prix d'un billet STPIERRE MIQUELON/CANADA/FRANCE/puis la région où se trouve la banque !!!

La responsabilité de la banque est de fournir des relevés soit par courrier, soit par mail, soit à la personne qui a procuration (je précise : procuration générale)
Je vous remercie pour votre réponse, mais elle n'apporte rien au problème, sauf votre jugement. Etait-il nécessaire ?
Je vous souhaite une bonne soirée

Par kang74

Une procuration générale permettant de faire toutes les opérations bancaires que peut faire le client, c'est normal qu'il ne puisse faire PLUS que le client de par sa convention de compte .

Cela ne peut pas, donc, changer la convention de compte qu'a choisi le client ,donc la possibilité d'avoir les relevés papiers vu que c'est une option payante .

Comme cela vous l'a été dit, on parle de 10 à 25€ par mois par relevés quand même ,si cette option (payante) n'a pas été choisie au départ : vous comprendrez bien pourquoi le bénéficiaire de la procuration ne peut pas prendre cette décision .

Après libre à eux de se déplacer pour voir le médiateur de la banque si vous pensez que c'est la solution .

La solution la plus simple étant de voir avec la banque locale pour une mobilité bancaire , si c'est possible = il n'y a pas de dettes .

Notez que si ce compte est inactif il a pu être clôturé .

Par yapasdequoi

Vous confirmez que depuis 10 ans vos enfants n'ont pas réussi à consulter leur relevé de compte ?

Par JOELLEDU29

Bonsoir Yapasdequoi,

Non, ce que j'ai dit, c'est que depuis qu'ils sont à St Pierre et Miquelon, ils n'arrivent pas à avoir les codes pour installer l'application de la banque sur leur ordinateur (pour mémoire, codes valables 10 jours, arrivée du courrier 4 semaines)
L'application de la banque ne peut pas s'effectuer non plus sur le téléphone. Pourquoi ? parce que pour l'application de la banque, les numéros commençant par "05" sont en métropole, pas en outre-mer

Par yapasdequoi

Mais depuis 10 ans comment ont-ils consulté leur compte ?

L'application de la banque n'est pas indispensable ...

Par JOELLEDU29

Là, je manque d'informations pour répondre précisément.

Je sais que leur souci, ce sont ces fameux codes qu'ils n'arrivent pas à avoir (à temps), pour installer le site sur leur ordinateur, mais comment ils connaissent le solde de compte ...

Je viens d'avoir la réponse : ils ne savent pas combien ils ont sur ce compte, jamais de relevés

C'est un compte où il y a peu de mouvements

Mais dans le cadre d'un dossier de surendettement, puisque ce compte existe, il faut fournir un relevé

Par yapasdequoi

Ce n'est apparemment pas leur compte principal.

Ils auront plus vite fait de le fermer ou de le transférer en local.

Par hideo

Bonsoir,

Petite précision ,les relevés bancaires sont accessibles durant 5ans en arrière .Si plus ,il faut faire une demande d'archive et bien entendu c'est payant .

Avec chrono post la lettre arrive à st Pierre et Miquelon sous 4 à 7 jours maxi ?? bien entendu c'est payant

Cordialement