



Compte bancaire bloqué suite à homonyme décédée

Par Sterenn

Bonjour à vous tous et toutes

Je me permet de vous solliciter car depuis qq jours

Ma
mère a des problèmes avec sa banque son compte est vide , sa carte est invalidée,
bloqué par un notaire qui est celui de la succession d'une dame qui est son homonyme ,
car la dame vient de décéder

Ma mère et elle sont à
la même banque mais pas dans la même ville.

A priori ce qu'il s'est passé c'est que lors de l'envoi d'une nouvelle carte bancaire
ils se sont trompés

de personnes et donc ma maman a reçu la carte bancaire d'une dame de son âge qui a le même nom le même prénom
mais heureusement pas le même deuxième prénom ni la même ville de naissance.

Cependant sa banque ici dit qu'elle ne peut rien faire parce que le problème vient de la Banque à XXX qui s'est
donc trompée de destinataire lorsqu'ils ont envoyé la nouvelle carte bancaire à l' époque.

Que peut-on faire s'il vous plaît comme démarche pour que ma mère le plus rapidement possible sorte de ce
cauchemar et et à nouveau accès à son compte bancaire avec sa petite retraite dedans?

Cordialement, Sterenn

Par TUT03

Bonjour

votre mère doit renvoyer la carte bancaire en courrier recommandé avec accusé de réception à son agence bancaire sui
se débrouille avec leurs services qu'ils soient à Nantes ou à Tatouine les bains et un extrait de naissance ou une copie
de sa CNI et un courrier de mise en demeure de rétablir l'état des comptes bancaires, restitution d'une carte bancaire
etc...

en cas de refus, saisir le médiateur ou prendre un avocat, si votre maman a des revenus modestes, elle aura droit à
l'aide juridictionnelle , à moins qu'elle ai une assurance protection juridique

Par Sterenn

Bonsoir, d'accord
merci bcp de m' avoir répondu

Et pour ces conseils, je vais en
aviser ma maman demain.

Elle a une protection juridique effectivement
sur son assurance habitation et voiture,j' espère
que cela vaut aussi pour ce type de souci.

Pour la lettre de mise en demeure,
je vais voir comment la faire.

Je vais préparer un maximum de choses comme ça,
Nous aurons un plan B à activer très vite

Tout à l'heure ils ont fait venir un directeur régional...
J'ai l'impression qu'ils essaient de régler ça en "interne" .

Mais la situation est très grave pour ma
mère, et
Grâce à vous je sais comment réagir et
je ne vais pas les lâcher!!

Bonne soirée à vous,

Sterenn

Par Sterenn

Pour l'instant je ne clôture pas cette discussion
Les choses sont en train de se dénouer avec une résolution totale pour la fin de semaine.
Je vous tiendrai au courant.

Par Sterenn

Bonjour,

ils parlent d'un "profil" à refaire pour éditer une nouvelle carte bancaire et ce, pas avant un mois.

Je suis en train de chercher
un.e avocat.e en droit bancaires,
mais je n'en trouve pas

Sous quelle autre dénomination
peut-on trouver un avocat qui a cette spécialité, svp ?

Ce weekend je rédige la lettre de mise en demeure mais à qui dois-je l'envoyer svp ?
Le siège social de la Banque ?

L'agence bancaire locale n'est absolument pas en cause, et ce sont les seuls qui sont vraiment désolés
Ils font tout ce qu'ils peuvent pour solutionner tout ça le plus rapidement.
Ce n'est pas à leur niveau que l'erreur a été commise, mais au niveau du service qui envoie les cartes bancaires,
Ce sont eux qui ont envoyé la mauvaise carte à ma mère, donc ce serait plutôt au siège social j'imagine?

Par ailleurs, ce matin en allant à son agence,
ma mère a découvert que sa retraite, a été versée sur le compte... de la dame homonyme défunte, alors que soix
disant le compte a été gelé par le notaire de la dame ! :((

Il y a des zones d'ombre dans cette affaire...
Honnêtement je ne comprends pas tout,
il me semble qu'il y a des éléments qui nous sont cachés, c'est peut-être plus complexe que ça en a l'air.

Par TUT03

Bonjour

êtes vous sûr que votre mère n'a pas été placée sous tutelle et que ce soit le tuteur qui a bloqué les opérations du
compte et la délivrance de la carte bancaire ? ce n'est qu'une hypothèse

si votre mère n'est pas sous tutelle, vous n'avez pas le droit d'agir à sa place, c'est elle qui doit rédiger et signer les
courriers, faire les démarches de contestation.. auprès du siège de la banque ou du service des cartes

l'agence doit l'aider dans ses démarches, elle peut écrire au service réclamation de sa banque voir l'adresse sur le site

internet de la banque, en courrier recommandé avec accusé de réception

rien ne l'empêche dans l'immédiat, pour mettre un terme aux difficultés de votre mère, que cette dernière ouvre un compte dans une nouvelle banque et adresse un nouveau RIB à ses caisses de retraite ou utilise le service de mobilité bancaire que proposent certaines banques

Par ESP

Bonjour et bienvenue
Vous devriez contacter une association de défense des usagers des banques...

Par Sterenn

Bonsoir TUT03

Non, absolument pas sous tutelle, ma mère est en pleine capacité intellectuelle, et physique, elle est juste diminuée par un grave accident.

Depuis que le notaire de l'homonyme défunte a bloqué son compte bancaire, elle ne dort quasi plus
Donc étant sa fille et parce que c'est normal je cherche les infos et vais rédiger ce qu'il faut et bien sûr, ma mère signera.

Imaginez vous, vous retrouver totalement démuni du jour au lendemain, l'impact que cela peut avoir sur vous, votre santé, ce stress, cet énorme problème qui vous tombe dessus
...vous ne voudriez pas que quelqu'un vous aide dans les démarches ?

Voilà,
c'est pour ça que je fais cela, son problème est le mien puisque cela l'affecte, elle qui a déjà beaucoup souffert et n'a pas besoin, d'une erreur de sa banque en prime !

Et je fais cela aussi parce que moi je n'ai ni plaques, ni vis, ni broches dans mes mains et mes bras, au contraire de ma mère, je veux simplifier au max ces démarches, mais je la tiens informée de tout y compris vos messages, c'est comme si c'était elle qui vous parlait.

Je suis sa voix et ses mains, le temps de trouver des réponses :)

Merci de m'avoir répondu aussi sur ce point, donc c'est bien au siège de la banque (ou au service des cartes) qu'il faut envoyer la lettre de mise en demeure, très bien

Par Sterenn

Bonsoir Marck ESP,

Je vous remercie, c'est une excellente idée je vais chercher une association c'est le mieux pour obtenir un maximum de réponses et que ma mère soit soutenue dans toutes ses démarches jusqu'à la résolution de ce problème.

Sterenn

Par Sterenn

Bonjour à tous, j'ai trouvé ces assos

Si ça peut faire gagner du temps aux gens qui tomberont sur ce poste je me permets de publier les liens.

LITIGE. FR

https://www.litige.fr/e-mise-en-demeure-mise-en-cause?gclid=Cj0KCQjw9jCfoVXQdZnsO1fGbnzsUaAvzvEALw_wcB#cookies-preference

FRANCE CONSO BANQUE

<https://www.franceconsobanque.fr/connexion/?goto=nos-lettres-types>

FNACAB

<https://federationcontreabusbancaire.wordpress.com/contact/>

CLAB basé à Toulon

https://v1.all-in-web.fr/556_p_24419/qui-sommes-nous.html

Bon dimanche à tous et toutes

Sterenn

Par AGeorges

Bonsoir Sterenn,

Chaque banque est supposée proposer les services d'un médiateur pour des problèmes de ce type qui ne sont pas réglés assez vite.

Sous internet, tapez

Médiateur bancaire XXXX

où XXXX est le nom de votre banque.

Par yapasdequoi

Bonjour

Les voies de recours auprès de votre banque sont indiquées au bas de chaque relevé de compte mensuel.

Vous y trouverez les coordonnées des différents services à contacter avant de saisir la justice.

Par Sterenn

Bonsoir AGeorges,

Oui c' est vrai et je l' ai appris mais en aucun cas,

saisir un médiateur n' a été proposé à ma mère.

C' est gentil à vous, j' avais trouvé ses coordonnées sur un ancien relevé de compte bancaire .

Par ailleurs, j' ai lu que l' on peut saisir le médiateur de cette banque, au bout d' 1 mois seulement, et sans réponse à un courrier au préalable envoyé pour tenter soi-même de remédier à cette situation, perte de temps si la médiation est si longue à avoir.

Par Sterenn

Bonsoir Yapasdequoi,

Oui, effectivement c' est mentionné mais aucune réclamation officielle (donc traçable) n' a pu être faite auprès de ces services , ni.par téléphone, ni Internet,

étant donné que le compte a été clôturé

et les identifiants et mots de passe non reconnus .

Du coup ZÉRO accès à ce qui aurait ne serait- ce que permis de déposer une réclamation pour démarrer un dossier et espérer la résolution de ce si grave problème.

Je viens de faire appel à une association, pour nous aider.

Par AGeorges

Bonjour Sterenn,

Avez-vous essayé le Défenseur des droits ?

[url=https://www.legifrance.gouv.fr/loda/article_lc/LEGIARTI000019241106]https://www.legifrance.gouv.fr/loda/article_lc/LEGIARTI000019241106[/url]

Soyez bien prudente avec les associations. Certaines sont très bien et d'autres des arnaques.

Par Sterenn

Bonjour AGeorges,

Non, je ne connais pas " Le défense des droits" , pour les associations, oui merci c' est gentil de me prévenir

Par AGeorges

Sterenn,
Il y a un site www.defenseurdesdroits.fr.

J'aurais aimé que le nom du site contienne le mot "gouv" pour avoir une bonne garantie.
Ils sont supposés traiter les problèmes avec une administration ou un service public. Une banque est-elle un service public ? En tous cas, ils connaissent les problèmes liés à des homonymies.
Au besoin, ils pourraient vous orienter ...

La structure du DDD est décentralisée, il existe des contacts locaux, donc plus proches.

Par Sterenn

<https://formulaire.defenseurdesdroits.fr/code/afficher.php>

Oui AGeorges, je viens d' aller voir, mais comme vous dites, administration ou service public , du coup je ne pense pas que ce site est fait pour le cas de ma mère.
Par contre je n' ai rien vu pour l' homonymie j' ai lu trop vite peut-être ?

Comment puis-je savoir s' il y a des antennes locales de ce Ddd, où ma mère vit svp ?

Litige.fr ne vous semble pas être un site sérieux ?

Ils proposent d' envoyer une mise en demeure et je comptais accepter , ce n' est certes pas gratuit mais parmi les moins chers que j'ai vu et on a déjà discuté avec une interlocutrice.

Par yapasdequoi

Je ne comprends pas pourquoi vous ne pouvez pas suivre les voies de recours indiquées par la banque. Que le compte soit clôturé ou pas n'empêche pas d'envoyer un courrier.
Le médiateur ne prendra votre dossier qu'après ces démarches préalables.
Et le défenseur des droits c'est encore après.
Évidemment c'est long mais il faut procéder dans un certain ordre. Sinon vous perdez du temps.

Par Sterenn

J' ai trouvé un point local de DDD
Je vais appeler pour avoir des conseils sur la marche à suivre .

J' aurai aimé svp avoir votre avis dès que possible à propos du site que j' ai contacté litiges.fr

Je m' adresse à toutes les personnes qui m' ont répondu sur ce post svp :)

Par AGeorges

Sterenn,
Il n'est pas possible de vous donner un tel avis.

Pour ma part, je considère qu'une association est, à la base, un organisme bénévole qui doit vivre avec des dons et des subventions. Pas en faisant payer les gens qui ont été escroqués. Mais c'est un avis personnel.
Vous avez des sites, supposés 'vérifiés' qui collectent des avis d'internautes. Tapez "avis site xxx" sur le net.

Par Sterenn

Yapasdequoi Bonjour,

Je faisais uniquement référence au numéro de téléphone proposé sur le relevé de compte et le site d'espace client, Sur le relevé il est écrit ceci :

" En cas de désaccord avec la réponse apportée à votre réclamation ou en l'absence de réponse dans un délai de 2 mois, vous pouvez saisir gratuitement le médiateur de bip au bip case postale bip Paris cedex

Donc votre conseil c'est d'envoyer une lettre de mise en demeure nous-même,ok
et à quels services s'il vous plaît ?

Je vous rappelle qu'il y a la banque mais il y a aussi le notaire et que je n'ai pas le nom du notaire... vous me conseilleriez de d'envoyer une lettre de mise en demeure à la Chambre des notaires par exemple ?

Par Isadore

Bonjour,

Le site mentionné est un site commercial.

La protection juridique ne prend pas en charge cette affaire ?

Avez-vous déjà rédigé un courrier recommandé à signer par votre mère et envoyé à la banque ? Si oui, à quelle date cela a-t-il été fait ?

Par yapasdequoi

Si le mode de réclamation préconisé est le téléphone : l'avez-vous fait ?

Est-ce que les 2 mois sont écoulés ?

Et vous avez donc l'adresse du médiateur à qui vous devriez écrire après les 2 mois de délai.

Il ne faut pas hésiter à taper à TOUTES les portes. Aucune n'est moins bonne qu'une autre (sauf les pseudo-associations qui vous soutirent de l'argent pour ne rien faire)

Et je suis vraiment perplexe que le notaire ait pu bloquer un compte avec seulement le nom de la personne, puisque en général c'est le NUMERO DE COMPTE qui est utilisé à cet effet.

Ne me dites pas que votre mère et la défunte avaient le même numéro de compte ?

Par Sterenn

Bonjour Yapasdequoi,
je ne vois pas la réponse que je vous ai faite il y a une demi-heure donc je la refais

Il est écrit sur son relevé en cas de désaccord avec la réponse apportée à votre réclamation ou en l'absence de réponse dans un délai de 2 mois vous pouvez saisir gratuitement bip au bip
Case postale bip Paris Cedex
ou sur le site bip

Voilà voilà pourquoi nous n'avons pas saisi le médiateur parce que nous attendions une réponse écrite à notre réclamation orale à présent nous ne sommes plus dans ce cas-là.

Ma mère est prête à faire une lettre de mise en demeure, il nous a été conseillé de l'envoyer au siège de la banque ET à la Chambre des notaires puisque nous n'avons pas le nom du notaire pour nous adresser directement à lui.

Auriez-vous une idée de du type de service de cette banque auquel nous pourrions envoyer une lettre de mise en demeure à part le siège régional ?

Par yapasdequoi

Mais pourquoi chercher d'autres démarches que celles qui sont préconisées sur ce relevé ?

Vous avez l'adresse du médiateur, vous lui écrivez !

... en mentionnant la date de votre réclamation par téléphone, et tous les éléments utiles pour qu'il examine votre situation.

Et aussi : n'importe quel notaire peut vous donner le nom du notaire qui est chargé de la succession de cette homonyme en consultant simplement le FCDDV.

Par Sterenn

AGeorges, vous avez raison, du coup j'arrête avec le site Lxxxxs.fr, car effectivement j'ai lu des avis négatifs et récents qui ne me mettent pas en confiance.

Nous avons téléphoné tout à l'heure à une antenne locale de DDD, ma mère attend d'être rappelé par la personne.

Par Sterenn

Yapasdequoi,

Excusez-moi tous, je n'avais pas lu plusieurs réponses qui étaient affichées en page 2, je viens de les lire.

Pour le numéro de téléphone que je ne peux pas citer nous l'avons fait et on nous demande pour aller plus loin et avoir un conseiller au téléphone les identifiants et le mot de passe. Lesquels ne sont plus reconnues puisque le compte a été clôturé.

Pour l'adresse du médiateur,

nous ne l'avons pas saisi étant donné qu'il fallait attendre jusqu'à 2 mois pour avoir droit de s'adresser à lui.

C'est dans les deux mois que nous devions attendre une réponse, or nous, nous en sommes à l'étape de " Comment faire une lettre de mise en demeure bien efficace" ? et où les envoyer ces lettres en A-R

C'est pourquoi nous avons cherché de l'aide auprès des associations et un site qui hélas est surtout commercial, au regard de certains avis clients que je viens de voir ce matin

Je suis bien d'accord il faut taper à toutes les portes et c'est ce que nous faisons depuis le début.

Mais certains disent "blanc", d'autres disent "noir" et certains disent "gris" alors c'est très difficile pour nous de nous y retrouver, d'où la perte de temps car nous n'avons pas agi en terme d'envoi de courrier

Vous nous conseillez de saisir le médiateur alors que nous n'avons rien envoyé au préalable.

Concernant le nom du notaire facile à trouver ,merci j'ignorais totalement cette information !

Si on ne saisit pas le médiateur à qui envoie ton ce premier courrier de lettre de mise en demeure, s'il vous plaît ?

Par Isadore

Bonjour,

Pour le courrier recommandé, je vous conseille deux copies : une à l'agence (qui aura ainsi un truc bien officiel pour appuyer ses réclamations en interne) et une au siège.

En parallèle, vous pouvez aussi saisir le médiateur bancaire, vous n'avez rien à perdre.

La lettre recommandée à la banque n'est pas compliquée à rédiger :

- vous expliquez succinctement le problème ;
- autant que possible, vous listez vos démarches (appels téléphoniques, rendez-vous en agence...) et les événements

dans l'ordre chronologique, avec les dates

- vous terminez en soulignant l'urgence de la situation et le fait que rien n'avance depuis le blocage du compte le XX/XX/XXXX.

Puisque l'agence coopère, vous pouvez leur demander les coordonnées d'un service à qui adresser une autre copie de votre courrier. Vous pouvez aussi leur demander quelles démarches seraient de nature à faire réagir leur hiérarchie.

Pour le notaire, il suffira d'adapter le courrier en expliquant que le compte bloqué n'est pas celui de la défunte (il n'a pas besoin de connaître toutes vos démarches auprès de la banque).

Par AGeorges

Sterenn,

La plupart des banques ont désormais une boîte vocale pour répondre au téléphone.

Cependant, il y a souvent une option (dans mon cas, j'ai trouvé ça au bout de nombreux essais - c'était aussi pour ma mère !) qui permet de joindre un conseiller directement, SANS fournir les codes que l'on n'a plus ou qui sont inactifs (genre de cercle vicieux particulièrement déplaisant). Malheureusement, je ne peux pas vous affirmer que toutes les boîtes vocales ont ce dispositif ni si votre banque le permet.

Par Sterenn

Yapasdequoi,

Justement nous aussi nous sommes perplexes quant à la possibilité d'un notaire de faire clôturer un compte bancaire, sans avoir le " bon" numéro de compte surtout que celui de ma mère a été créé dans une autre région !

C'est pourquoi à l'évidence la banque nous ment sur certains points et noie le poisson avec ce fameux notaire dont ils refusent de nous communiquer les coordonnées.

On a reçu un conseil comme quoi il fallait être incisif et donner un bon coup de pression juridique, c'est pourquoi je pensais avoir trouvé la solution avec le site qui proposait une lettre de mise en demeure par huissier à lui et apprendre la vérité sur ce qu' il s'est passé ,

Nous souhaitons une résolution à l'amiable pour que ce soit RAPIDE,

Toutefois comme nous 'avons aucune preuve écrite (tout cela s'est fait oralement) , et qu' il ne nous a pas été donné un document attestant qu' il y a bien cela ne nous met pas en confiance par rapport à cette banque.

Est-ce qu'une lettre de mise en demeure peut-être envoyer à plusieurs services d'une même banque et si oui lesquels ?

Service des envois de carte?

Ou quel service sinon svp ,

puisque la saisie du médiateur ne se fait qu' en deuxième instance .

Par Sterenn

Bonjour Isadore,

Je réponds enfin à vos messages je ne les avais pas vu, excusez-moi

Merci beaucoup de m'avoir donné le type de détail que je dois mettre dans la lettre de la mise en demeure que ma mère signera!

Pour la protection juridique elle en a une de son assurance maison nous n'avons pas appelé pour l'instant pour savoir si cela fait partie du type d' affaire prise en charge.

Pour la boîte vocale de la banque, absolument, et bien écoutez, c'est une bonne idée je réessaierai on ne sait jamais peut-être que ce jour-là je n'ai pas trouvé le petit truc pour contourner et avoir quelqu'un au téléphone et qu'aujourd'hui cela sera possible :)

Excusez-moi si je n'ai pas répondu à tout ce que vous avez dit, je suis dans modifier le message et du coup je n'ai plus accès à la lecture du vôtre.

En tout cas merci beaucoup à vous aussi pour votre aide.

Je m'apprête à taper les lettres

Par AGeorges

Précision :

Pour ma part, ma recommandation est de laisser tomber le notaire pour l'instant. Il est infiniment plus probable que l'erreur ait été commise au niveau de la banque. D'ailleurs, le malaise que vous avez perçu pourrait venir de là. Et il peut se passer des choses en mode invisible, du genre recherche de responsabilité pour l'erreur commise. C'est la raison principale pour laquelle il est utile d'essayer de monter dans la hiérarchie. Le point de blocage pourrait se situer au niveau de la personne qui a commis l'erreur via des contrôles d'identité incomplets. Les banques nationales ont des fichiers nationaux, ce qui peut provoquer des mélanges entre personnes de régions différentes. Le problème serait moindre avec une banque régionale.

Par Sterenn

AGeorges,

Ah? ... Intéressant, oui c'est fort probable qu'ils aient essayé de couvrir l'erreur d'une personne en incriminant le notaire, lettre de mise en demeure à l'agence locale et une au siège, et au médiateur ok.

Si seulement je pouvais vous dire ici de quelle "banque" il s'agit, vous comprendriez pourquoi c'est compliqué avec eux... leur statut, Leur lien étroit avec un service dont personne ne peut se passer dans ce pays!

Nous ne pouvons pas nous permettre de nous les mettre à dos vu le groupe " multiservices" que c'est .

Si ça avait été n'importe quelle agence bancaire j'aurais fait cette lettre de mise en demeure depuis le premier jour où l'un de vos juristes de ce site me l'a conseillé.

C'est pour ça que je cherchais absolument de l'aide pour être encadrée pro, asso ou autres avec avocat ou quelqu'un qui fasse cette lettre exactement comme il faut, parce que les conséquences (si négatives), auront des répercussions ailleurs, et là... ce serait très très compliqué.

L'inaction ne va pas aider cette affaire à se résoudre, et à trop réfléchir on ne fait rien!

Même s'ils nous ont dit à l'agence locale qu'ils faisaient en sorte de remédier à la situation, en éditant un profil, et en ayant commandé une carte qui devrait arriver à peu près sous un mois (mais c'est pas sûr) mais sans document écrit l'attestant,

Et le fait qu'il ne sache pas du tout où est passée la pension de retraite de ma mère, oui il faut que nous fassions un courrier et vite !

J'espère que je saurai trouver les mots.

Merci beaucoup et à vous tous d'ailleurs, merci pour le temps que vous consacrez à m'aider!!

Sterenn

Par Sterenn

Ah les joies du correcteur automatique, merci de me l'avoir signalé, c'est corrigé

Par Isadore

Bonjour,

Si vous voulez du rapide, envoyez sans traîner ces lettres recommandées, et en même temps contactez la protection

juridique. Si elle prend en charge, ça devrait être efficace.

Un courrier sur un beau papier à entête avec les bonnes tournures peut avoir des effets miraculeux. Et dans tous les cas, la banque n'aura plus en face d'elle une cliente désemparée et sa fille, mais des juristes ou même un avocat.

Quand on paye une assurance, il ne faut pas se priver de solliciter ses services si besoin.

Par Sterenn

Bonne idée Isadore!!

Je les contacte dès que j' ai ma pause

Par Sterenn

Bonsoir à tous et toutes,

Juste pour vous dire que ma mère a bien une protection juridique, et elle prend en charge ce type de litige, nous constituons le dossier et l'envoyons sous peu à leurs services.

La lettre de mise en demeure que j'avais tapé je la laisse de côté, car nous ne savons pas exactement ce que l'équipe de la protection juridique va faire, au pire elle nous servira pour saisir le médiateur si jamais leur réponse se fait un peu languette.

Par Sterenn

Un délégué DDD m' a recontacté, mais puisque ma mère fait intervenir sa protection juridique, peut-être n' est ce pas utile de voir ce délégué en plus, ou alors, si ?...
Qu' en pensez-vous svp ?

Par AGeorges

Bonsoir Sterenn,

Il me semble qu'un délégué du DDD aura plus de poids qu'une simple protection juridique.

Le mieux serait sans doute de rencontrer ou parler à cette personne et lui préciser ce que vous avez en cours. Elle vous donnerait alors le meilleur choix d'action.

La franchise est toujours un atout.

Il est très compréhensible qu'agissant pour votre maman vous ayez essayé plusieurs voies suite à la gêne quotidienne provoquée par cette erreur. Aucun "bon" organisme ne vous reprochera cela.

Par Sterenn

Bonjour AGeorges,

Entendu, j' aurai dû suivre mon intuition hier , c' est très gentil à vous de m' avoir répondu sur ce point !

Bonne journée

Par TUT03

Bonjour

comment votre mère a t elle été informée de la clôture de son compte et des raisons que vous évoquez (décès homonyme), a t elle reçu un courrier ? un mail ? a t elle un écrit ?

il faut le produire avec son courrier auprès du médiateur et demander, en plus de la restitution du solde du compte et des services, un dédommagement

Par Sterenn

Bonjour TUT03

Quand ma mère a vu qu'il était marqué carte invalide sur le lecteur de carte pour payer ses courses elle s'est rendu à sa banque comme celle-ci était fermée c'était le lendemain.

Aucun courrier, ni mail, tout s'est fait à l'oral, quelqu'un qui n'était pas son conseiller à regarder sur l'ordinateur et lui a dit que son compte était clôturé parce qu'elle était ..."décédée" il s' est même esclaffé!

Puis il a tourné l'écran vers ma mère et lui a dit " Apparemment vous avez une homonyme et elle a exactement la même date de naissance que vous!"

Nous avons fait tout ce que nous pouvions, tout en restant dans la légalité bien sûr et la politesse, pour avoir ne serait-ce qu'une attestation de ce qu'il s'est passé mais la Banque a refusé, ou éludé...

Tout à fait, mais nous n'avons hélas aucun écrit aucune preuve écrite, nous comptons faire une lettre de mise en demeure pour l'envoyer au médiateur de la banque xxxxxxx avec une demande de dédommagement.

Devons-nous la chiffrer cette demande de dédommagement ou on la laisse à "libre appréciation" par rapport au préjudice subi qui n'est toujours pas réglé ?

Par AGeorges

il s' est même esclaffé!

Même si l'on admet qu'il peut paraître cocasse de voir, en chair et en os, devant soi, une personne prétendue décédée, la réaction de second niveau de cet employé est tout à fait inadmissible.

Il aurait évidemment dû "ouvrir un problème" de sévérité importante et activer les rouages de la banque pour résoudre ledit problème. Il faudra vous plaindre au responsable de l'agence.

Sur le sujet des dommages et intérêts, pour moi, il n'y a que deux possibilités :

- Dans ses conditions générales, la banque a prévu de dédommager tout client subissant des dommages de son fait,
- Un jugement a été prononcé par un tribunal, ce dernier a fixé le montant des D&I.

Le reste n'est qu'illusion et légende urbaine. On parle parfois de "geste commercial" mais dans une grosse structure comme celle à laquelle vous avez affaire, cela ne peut se décider qu'en haut lieu. A ma connaissance, il n'y a pas de budget de D&I au niveau d'une agence pour dédommager les clients lésés par des erreurs de gestion (dont l'agence n'est pas responsable).

Pour info, les banques sont "près de vos sous", adaptation d'une expression populaire. Toutes les opérations de contrôle réputées obligatoires par la loi sont d'abord jaugées au niveau de leurs coûts. Si le coût est trop important, la banque n'investit pas sur le respect de l'obligation. Bien sûr, si la banque est attaquée, elle sera condamnée et devra payer. Mais il a été constaté que finalement, ce mode de "non-gestion" est moins onéreux, globalement, pour la banque. C'est notamment le cas pour le contrôle des signatures sur les chèques.

Dans le cas de votre maman, l'employé esclaffeur aurait dû disposer, via son poste de travail, d'un moyen de communiquer l'erreur à sa "hiérarchie de gestion". Visiblement, cela n'a pas été fait. Absence de dispositif, employé non formé ? Des économies de la part de la banque.

"Il y a eu une erreur de la banque en votre défaveur" ...

Si un avocat finit par intervenir, avec une négociation entre lui et la banque, il saura quoi faire au niveau des D&I. A mon avis, ne vous tracassez pas pour ça.

Par TUT03

Bonjour

vous pouvez agir là

[url=https://mediateur.grounelaposte.com/recevabilite]https://mediateur.grounelaposte.com/recevabilite[/url]

et là

Par Sterenn

Merci pour les liens TUT03,

Je n'avais pas vu que j'avais mis le nom de la banque sans le vouloir.

D'après le premier lien dont j'ai fait le test, il faut faire une réclamation sur le net et notamment on peut demander un formulaire à la banque.

Mais comme la protection juridique va intervenir (ils n' ont reçu le dossier qu'hier), ne va-t-elle pas se charger de faire une réclamation et / ou mise en demeure?..

Je n'en sais rien.

Dans le doute, je peux toujours remplir en ligne comme cela est proposé avec la même valeur juridique d'après cette banque.

Par Sterenn

A Georges,

Merci pour votre message.

Vous avez parfaitement raison la réaction de l'employé est inadmissible, et il aurait dû à ce moment-là effectivement faire des démarches pour faire une réclamation, ma mère était trop sous le choc pour lui demander de faire cela et moi je n'étais pas là.

Citation:

" Pour info, les banques sont "près de vos sous", adaptation d'une expression populaire. Toutes les opérations de contrôle réputées obligatoires par la loi sont d'abord jaugées au niveau de leurs coûts.

Si le coût est trop important, la banque n'investit pas sur le respect de l'obligation.

Bien sûr, si la banque est attaquée, elle sera condamnée et devra payer.

Mais il a été constaté que finalement, ce mode de "non-gestion" est moins onéreux, globalement, pour la banque.

C'est notamment le cas pour le contrôle des signatures sur les chèques."

Quel éclaircissement !

Heureusement que je suis assise, sinon j'en tomberai de ma chaise de lire que toutes les vérifications n'ont pas été faites parce que cela aurait entraîné un surcoût...

Mais quelle honte!!

Alors que la Banque de France a édicté des vérifications d'usage en cas d'homonymie et des suspensions provisoires de comptes avant qu'elles soient définitives, pour permettre un rétropédalage au cas où erreur de la part d' une banque qui se retrouverait dans ce cas de figure!

En fait en pratique, tout cela n'est pas suivi...

Je suis écœurée.

Citation:

" Si un avocat finit par intervenir, avec une négociation entre lui et la banque, il saura quoi faire au niveau des D&I. A mon avis, ne vous tracassez pas pour ça."

Vous parlez d'un avocat qui ne serait pas de la protection juridique?... comme par exemple un avocat en droit bancaire ?

On aimerait vraiment éviter d'en arriver là...mais de toutes façons ils perdront s' il y a procès, puisqu' ils ont tous les torts, donc en haut lieu , ils seraient stupides de ne pas résoudre à l'amiable cette affaire!

C' est LEUR intérêt...

Par AGeorges

Sterenn,

Au sujet des D&I et de l'avocat, je veux dire que :

- Il y a des avocats de plaidoirie, pour les tribunaux et il y a des avocats de négociation qui savent appuyer sur des points de lois pour faire plier l'adversaire sans aller au procès, voire trouver un arrangement qui satisfasse les deux parties. Si avocat de votre PJ intervient, il saura quoi faire pour les D&I, ce n'est donc pas la peine de vous préoccuper de ça. Il vaut beaucoup mieux avancer les démarches autant que possible.

Et même si vous prenez un avocat en dehors de la PJ, la règle reste la même. Vous pouvez vous limiter à lui demander de négocier au lieu de faire un procès.

Et sous un certain aspect, les économies que fait la banque permettent de ne pas trop augmenter vos frais bancaires. Il n'y a donc pas forcément QUE la banque qui en profite.

Je vous ai donné ces précisions parce que vous DEVEZ être très déterminée pour faire régler le problème de votre maman et ne pas vous laisser convaincre que ça peut toujours arriver, qu'il peut toujours y avoir des erreurs, etc...

Tout cela n'est pas complètement fortuit, loin de là.

Par Sterenn

D' accord AGeorges,

Merci pour ces explications supplémentaires, j'en avais besoin! :)

Oh pas d' inquiétude sur ce point ,

nous sommes très déterminées (bien que tous ces démarches sont fatigantes pour ma mère) et je suis sûre que sa protection juridique va donner un coup d'accélérateur positif pour résoudre cette situation et en négociant ce que de droit.

Par ailleurs je viens d'obtenir un refus de la part du délégué de DDD, qui estime que cela ne relève absolument pas de la compétence de défenseur des droits...

C'est pas grave...Comme on dit " Une porte se ferme... une fenêtre s'ouvre quelque part ..."

On reste fortes et positives.

Je vous tiendrai au courant.

Je profite de ce message pour vous souhaiter à tous un excellent long weekend, vous savez ça m'aide vraiment énormément de pouvoir discuter avec vous tous depuis ce souci! Merci du fond du c?ur d'apporter vos lumières et vos conseils !

Sterenn

Par AGeorges

Sterenn,

Une petite information :

Le capital de la banque que vous avez citée une fois (ça vous a échappé) est détenu à 66% par la Caisse des dépôts et à 34% par l'Etat.

Et la Caisse des dépôts est une institution financière publique. Donc l'Etat, en quelque sorte.

Il peut donc paraître surprenant que le DDD se déclare incompetent. Je serais d'accord pour une banque privée, mais là ???

Par Sterenn

Je suis du même avis que vous AGeorges !

Du coup, il dit que ça relève du conciliateur de justice...

Nous allons prendre rdv .

A suivre :)

Par Sterenn

Bonjour à tous et toutes!

Grande nouvelle tout a été restitué au centime près hier !

Si vous voulez on peut clore le sujet maintenant puisque le plus grave et le plus urgent a été résolu? :)

Néanmoins une procédure est toujours en cours, puisqu'elle a été lancée avant cette bonne nouvelle, pour un dédommagement.

Bonne journée à tous!

Sterenn

Par yapasdequoi

Merci pour cette bonne nouvelle. On est content pour vous.

Par AGeorges

Merci Sterenn.

Votre maman mérite bien d'être dédommagée.

Tout cela confirme le fait qu'il ne faut jamais baisser les bras et attendre un résultat hypothétique. L'escalade hiérarchique est toujours utile.

Par Isadore

Bonjour,

Très heureuse pour votre mère, qui doit être bien soulagée. J'espère par ailleurs qu'elle se remet de son accident.

Il ne reste plus qu'à espérer que le dédommagement sera à hauteur du préjudice.

Par Sterenn

Bonjour Yapasdequoi, AGeorges et Isadore !

Je fais un message groupé parce que je n'ai pas beaucoup le temps excusez-moi.

Merci pour vos gentils messages ça nous touche

touche beaucoup !!

Par Sterenn

pour votre aide, vos lumières, votre patience et votre expérience partagée sacrément utile !!

C'est assez fatigant de toujours devoir se battre, dès qu'il y a une injustice, mais si on ne fait rien aucune solution ne peut être trouvée donc c' est gratifiant, que les choses prioritaires se soient réglées... et puis regardez quelle belle équipe on a formé tous et toutes ! :))

Bravo !!!

Je pense que vu la gravité du problème nous aurons une bonne surprise pour les dédommagements quoi qu'il en soit nous lâchons prise et espérons que la banque soit JUSTE!

Par Sterenn

Je vous souhaite de passer une chouette journée, une très belle continuation!!

Votre aide est très importante, et nous a bien soutenu moralement aussi , parce que vous aviez la combativité qu'à certains moments je n'avais plus,
et du coup ça me faisait retrouver l'énergie de se battre en lisant vos messages!

Ce forum est vraiment très utile, j'adresse toute ma gratitude à la ou les personnes qui l'ont créé !!

Par Sterenn

Isadore la modératrice, désolé je tenais absolument à ce que ce long message de reconnaissance passe, alors j'ai coupé ce message en plusieurs, désolée.

Mais parce que c'est important ce que vous faites tous.tes et que vous êtes vraiment d'une aide précieuse!!

Puisque le problème le plus sérieux est désormais résolu, je vous propose de clôturer cette discussion, si vous le souhaitez ? Sinon je vais tâcher de le faire moi-même ... si je trouve comment

Par Sterenn

Je vous confirme que je ne sais pas du tout comment clore le sujet !