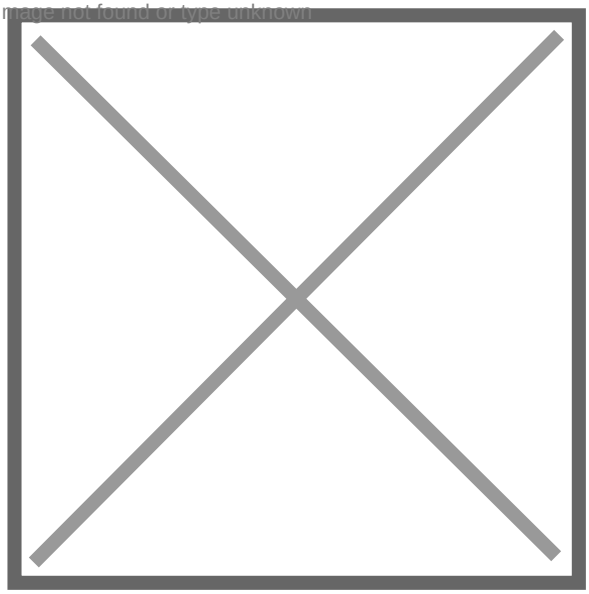
Image not found or type unknown



Problème de depot d'argent liquide dans une machine automatique

Par **ludelle**, le **16/04/2009** à **17:14**

Bonjour,

Je fais un dépôt d'argent de 500 € dans une machine automatique d'une agence bancaire. La machine était défectueuse mais rien ne le signalait. Donc c'est la trappe à pièce et non celle à billets qui s'est ouverte. La machine n'a donc pas reconnu les billets et m'a donné un ticket avec "opération non reconnue et abandon". Par contre, mon argent est parti je ne sais où. La banque me dit avoir retrouvé 200 euros et que les 300 autres ont du être récupérés par une autre personne qui a fait un versement de pièces. Donc, la banque me dit que c'est de ma faute et ne peut pas me créditer de plus que ce qu'ils ont récupéré. Mais en fait, c'est leur machine qui était défectueuse, pas de maintenance, pas de numéro, pas d'explications, bref, rien qui explique que j'ai eu des billets qui se sont mis ds la trappe qui rend la monnaie défectueuse mais comme les billets sont moins lourds que les pièces, ils ne sont pas tombés. Ils sont tombés quand une autre personne est venu faire un dépôt de pièces et qu'il y avait des pièces défectueuses, le poids a fait donc tomber mes billets.

Que puis-je faire ? de plus ils ont une vidéo, puis je la réclamer ?

Merci de vos réponses.

Par **jeetendra**, le **16/04/2009** à **17:47**

bonjour, votre problème est en effet [fluo]délicat[/fluo], Patricia vous apportera plus de

précisions à ce sujet, vous avez aussi l''association Française des usagers de banque (AFUB), l'acabe, qui pourront vous aider, courage à vous, cordialement

Par **Patricia**, le **16/04/2009** à **19:18**

Bonsoir ludelle et jeetendra ! :)

Ce genre d'erreur est effectivement peu évident à résoudre, à prouver.

Pour la bonne raison que ce ne sont pas les banques qui gèrent les différentes interventions sur ces automates mais les Stés de transports de fonds ou Stés privées, selon les banques et les départements.

Je doute donc que votre banque ne se décline pas de toutes responsabilités...

Ces sociétés proposent aux banques une large gammes d'interventions sur les automates bancaires :

- Approvisionnements espèces
- Gestion financière (suivis des encaisses, commandes de fonds, arrêtés comptables, relevés de cartes bleues capturées...)
- Maintenance technique (entretien intérieur, interventions sur pannes)

En cas de défectuosité et/ou de panne, un système informatique d'alerte, permet à un de leurs techniciens d'intervenir dans les plus brefs délais pour une rapide remise en service.

Pour vos 300 e, tentez une lettre de réclamation explicative en recommandé avec A/R au Directeur de votre agence, en y joignant photocopies concernant justificatifs de ce dépôt.

Dans l'immédiat, je ne vois hélas, rien d'autre à vous conseiller.

-

Par **jeetendra**, le **16/04/2009** à **19:22**

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

je suis très pessimiste, pour moi c'est rapé, c'est pratiquement impossible à prouver, en tout cas ce sera votre parole contre la leur, "pot de terre contre pot de fer", bonne soirée à vous tous

Par **Patricia**, le **16/04/2009** à **20:07**

Ma pensée est la même...

Si vous le souhaitez ludelle, revenez nous le confirmer.

En plus de l'AFUB :
http://afub.org/index.php

de l'Acabe :
http://www.acabe.fr/

de la lettre au Directeur,

vous pouvez aussi prendre rendez-vous auprès d'un des conseillers financiers de votre banque.

Bonne soirée.

Par **ludelle**, le **16/04/2009** à **20:14**

tout d'abord , merci à vous pout toutes ses reponses. Mais , il y a un point important, c'est que c'est l'agence elle meme qui gére la machine, c'est elle qui approvisionne le distributeur et qui recupére l'argent déposé. Donc, leur machine disfonctionne, je n'ai pas moyen de le savoir et elle me fait faire une erreur, fatale :-) . Pas de numéro de maintenance, alors que c'est la banque qui gére le depot et le distrib; De plus, j'ai été filmé

Par **Patricia**, le **16/04/2009** à **20:28**

Ah ...

Dans ce cas, cette agence est donc responsable.

Tapez "fort", contactez de suite le Directeur.
Prenez un rendez-vous, pour lui expliquer de vive voix.

Lui seul tranchera et décidera.

Difficile de se prononcer pour la suite... Vous dire si vous obtiendrez ou pas gain de cause.

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Par **ludelle**, le **16/04/2009** à **22:00**

merci, je vais dés demain à l'agence et essayer de rencontrer le directeur de l'agence pour lui expliquer et je vous dirai tout ensuite.

Par **ludelle**, le **17/04/2009** à **16:18**

bonjour,
je viens vous informer de la suite. Je me suis donc présentée à l'agence ce matin. J'ai demandé un rdv avec le directeur. Il m'a été répondu que si je n'avais pas de compte ici, donc pas de conseillé, il était impossible de prendre un rdv car c'est la directrice , elle meme, qui prend ses rdv.
Un conseillé, en meme temps responsable de la machine me recois. Il m'esplique qu'il en informe la directrice et qui elle me joindra pour me fixer un rdv. Depuis, comme vous pouvez l'imaginer, elle ne m'a pas rappelé.
J'envisage , et j'attend votre opinion à ce sujet, d'adresser un courrier à la direction général du lcl, avec copie à mon agence ainsi qu'à l'agence concerné. Qu'enpensez vous? je lui ai précisé aussi que je voulais récupérer la bande vidéo et je lui demandé les démarches à suivre. Il a noyé le poisson donc pas de réponse. merci d'avance pour l'intéret que vous portez à mon histoire malchanceuse!

Par **Patricia**, le **17/04/2009** à **18:57**

Bonsoir,

Comme vous dites "malchanceuse", déjà que ce genre de problème n'est
pas évident à résoudre, si en plus vous ne possédez pas de compte dans
cette banque où vous avez retiré au DAB, c'est loin d'être simple.

Ces 2 banques vont se renvoyer "la balle", la faute... Je le ressens comme çà

Mise à part envoyer lettre de réclamation, comme vous souhaitez le faire,
à la Direction et aux agences, me paraît déjà bien.

Important : Envoyez ces lettres en Rec avec A/R, sinon, aucune preuve d'envoi...
Et ne tardez pas.

Pour la visualisation des vidéos EXTERIEURES, honnêtement je ne connais pas
trop le principe ? Selon les banques, peut-être est-il différent...

C'est réglementé.
Je crois que plusieurs personnes doivent être présentes : hiérarchie, employé, délégué du personnel ou autre ?

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Par **ludelle**, le **06/05/2009** à **23:21**

bonsoir,
je vous avez dit que je reviendrais pour vous donnez la suite , alors voilà : j'ai donc envoyé mes 3 lettres recommandées , dont une aux services clients du LCL, j'ai donc eu gain de cause . Ils m'ont recredité d mes 300 euros. Je suis satisfaite de leur réponse et de leur geste ; je vous remercie de vos conseils, ils m'ont permis de me battre pour me faire entendre de facon claire.
delphine

Par **Patricia**, le **06/05/2009** à **23:43**

Contente pour vous Delphine et merci pour votre reconnaissance, votre promesse.
Dorénavant, si possible, évitez les GAB !!!
Bonne continuation.

Par **hugree**, le **12/10/2010** à **00:37**

bjr voila jai dépose 5000 euro en liquide dans la machine de la banque et surprise le lendemain je vais verrifié sur mon compte il manque 4000 euro je suis deseperé que puige faire pour recupéré mon argent surtout que aujourdhui etant au chomage cette argent me servais en qu''a de coup dur merci de me repondre

Par **Mal_Chanceux** , le **31/08/2012** à **22:47**

Bonjour à vous,

Je remercie tout ce qui consacre son temps pour aider les autres.
Je vous demande Delphine de me donner un exemplaire de la lettre que vous avez envoyer au service client LCL.

Merci d'avance

Par **DAVID66**, le **20/10/2012** à **14:14**

bonjour a tous,

j'ai deposer 390€ au guichet automatique le 25/09/2012 et la probléme la machine ce bloque, donc j'apelle la guichetiere elle arrive a récupérai ma carte mais pas l'argent, alors elle me fait

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

remplir un papier pour me demander combien j'avais mis dans la machine (390€)

une semaine plus tard la banque me tel pour me dire qu'ils ont compter 340€, alors bien sur je conteste et je confirme bien que j'ai mis 390€ dans la machine, alors elle me reponds et me dit que la sociéter a compte 2 fois

je conirme donc que j'ai bien déposer 390€ le pire c'est que par leur faute je suis a decouver et la banque me demande sans sesse de mettre de l'argent sur mon compte, a savoir que si il remettais mes 390€ je ne serais pas en decouvert.
vendredi ma conseillere me tel pour me demander si j'accépte les 340€ qu'ils ont compter je lui dit non je refuse j'ai mis 390€ elle me reponds que fait on alors.

j'ai repondu que je réfléchie mais je n'accépte pas les 340€
aprés tous merde il me manque 50€
je ne veux pas me laisser faire!!!!

SOS HELP que dois-je faire ?????
C'est du vol LA BANQUE ME VOL (c'est la banque populaire)

Par **Willona06**, le **15/08/2013** à **18:34**

Bonjour, Je viens vers vous car comme beaucoup de personnes je me trouve dans une situation similaire.
Je suis seule avec mes enfants et avant de me retrouver dans une situation délicate je suis allée à la Caisse d'Épargne de Cagnes sur Mer pour effectuer un dépôt de 1000 Euros.
Je suis allée faire ce dépôt à une banque prés de chez moi, au Val Fleuri car ma banque se trouvait à Antibes et urgence étant...
J'avais en ma possession deux billets de 500 E. Vu qu'ils ne prenaient pas les billets je n'ai pas eu le choix que de les déposer à ces distributeurs. L'automate a donc pris les 500e, m'a rendu la carte bleu et a émis un ticket avec opération annulée sans créditer la somme sur mon compte.

J'ai donc fait immédiatement appel à la conseillère qui a appelé son service et ensemble nous sommes retourné prés de l'automate (sous conseil de la personne qu'elle avait au téléphone) pour effectuer un autre dépôt, et là l'automate a émis directement un ticket DAB avec opération annulé et m'a restitué ma carte bancaire. Le constat d'un dysfonctionnement de la machine a donc été fait.
Nous avons donc fait ensemble" une réclamation sur incidents automates CECAZ" relatant l'histoire. Elle m'a dit qu'il y aurait un délai de 10 jours pour régulariser la situation.
La conseillère a donc bien vu que j'avais besoin de re déposer un billet de 500 e et m'a dirigé vers une autre banque ou l'opération a pu être effectuée sans problème. La somme a bien été créditée sur mon compte.

Mais voilà 13 jours après je me suis donc déplacée à la banque puisque mes 500 E n'avait toujours pas été crédité, qu'ils m'avaient pris des frais d'interventions, des rejets de prélèvements et un découvert atteint à 500 e.
La réponse du service a été que: l'affaire était "close" puisque mon compte avait été crédité de 500 e. Sans chercher à comprendre plus.

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

La conseillère a donc rappelé le service en expliquant que je voulais à la base faire un dépôt de 1000e et que donc il me manquait toujours les 500e.
Résultat je dois "encore" attendre puisque elle a fait de nouveau un courrier en demandant une purge complète.
voilà je me sent complètement démuni mais aussi très en colère par ce manque de professionnalisme, par ces gens qui gèrent soi disant notre argent,nous prennent des frais et nous mettent dans une situation très difficile et délicate.
Le directeur de mon agence a été informé de la situation, il devait me rappeler mais ne l'a jamais fait.
Ma conseillère est en vacance jusqu'au 27 Août et je ne sais plus quoi faire.

Merci de vos conseil
Cordialement

Par **Mary_F**, le **24/07/2018** à **13:49**

Merci de ces messages qui me donnent de l'espoir. J'ai eu le même problème hier (lundi) dans l'agence Cxxxx d'Exxxxx de Rambouillet Centre.

Je voulais déposer 800 euros en billets de 50 euros. Les billets ont été avalés, puis l'écran a affiché un message d'erreur avec un gros triangle rouge assorti d'un point d'exclamation. Au bout d'un moment, la trappe s'est réouverte et certains billets sont ressortis, tout froissés. Il m'en manquait 3 et l'agence était fermée. La machine m'a ensuite demandé si je voulais un ticket. J'ai appuyé sur "oui". Sur le ticket, c'était écrit que je n'avais déposé aucun billet et le solde inscrit sur le ticket était faux.

J'ai recommencé l'opération après avoir bien lissé les billets et cette fois ça a fonctionné, mais du coup je n'avais que 13 billets à déposer au lieu de 16.

Je viens d'envoyer un message à mon agence, avec une copie des tickets. Je les ai eu au téléphone et ils m'ont dit que ça prendrait une disaine de jours. Je vous tiendrai au courant.

Par **Jipe75000**, le **23/10/2023** à **21:58**

Bonjour à tous,

le 14 septembre, j’ai fait un dépôt d’espèce de 1300,00€ au DAB de mon agence. L’argent a été avalé immédiatement et j’ai eu un ticket « Opération annulé, contactez votre agence ». J’ai immédiatement prévenu la personne à l’accueil qui m’a dit qu’il allait me falloir patienter plusieurs semaines. Et devant ma mine dépitée, elle a ajouté « rassurez-vous, nous ne sommes pas des voleurs ».

Or, un mois et demi plus tard, toujours rien! Entre-temps, j’ai téléphoné plusieurs fois. Je me suis également déplacé à l’agence où l’un des conseillers a fait une « réclamation ». Mais je n’ai toujours pas de retour concernant les 1300,00€.

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

que puis-je faire? Y-a-t-il un organisme à saisir?
???????merci

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés