



Oubli d'argent dans un guichet automatique

Par **neremanuel**, le **07/08/2008** à **17:59**

Bonjour et merci par avance de bien vouloir répondre à ma question,

Le 01/08/08 j'ai dû retirer la somme de 2000€ (banque populaire). Pour se faire, je dois d'abord passer par l'accueil de mon agence qui effectue l'opération sur mon compte, puis on me délivre une carte spéciale (qui lorsqu'elle sera introduite dans le guichet automatique sera absorbée par la machine il s'agit donc d'une carte interne à la banque) qui me permet de retirer à l'intérieur ou à l'extérieur de la banque.

Vu qu'il y avait beaucoup d'attente à l'intérieur de la banque, j'ai effectué ce retrait à l'extérieur. Lors du retrait un message est apparu "délivrance d'argent en plusieurs liasse".

hors, une fois la première liasse sortie et après quelques secondes (10 à 20 environ) rien de plus et pas d'autre message.

Pensant avoir alors les 2000€ (en billets de 20€) je les mets dans ma poche et préfère les compter dans mon véhicule. Arriver à mon véhicule je m'aperçois que je n'ai obtenu que 800€. Je retourne au guichet automatique rien, retournes voir la personne à l'accueil qui me dit que le reste des liasses sont peut-être dans la machine.

Après quelques jours, ma banque me précise qu'il n'y a pas de blocage et que le reste d'argent à dû être pris par : un client ou un passant

La banque me précise que s'il s'agit d'un client, il y aura possibilité de remboursement si le client est reconnu sur la vidéo de surveillance du GAB

Sinon que se passera t-il ? Devrais-je m'asseoir sur ce qui représente presque un mois de

salaire ? Quels sont mes recours vis-à-vis de la banque ?

Merci encore, votre réponse me sera précieuse.

Par **Patricia**, le **07/08/2008** à **18:41**

Bonsoir,

Envoyez une lettre rec avec A/R au directeur de l'agence pour lui soumettre précisément le problème.

Joindre à cette lettre photocopies les justificatifs de votre prélèvement.

Quant à la suite qui y sera donnée..., je ne peux me prononcer.

Il faut attendre le visionnage de leur vidéo.

Par **neremmanuel**, le **09/08/2008** à **11:41**

Bonjour et merci pour votre réponse,

Je précise qu'il s'agit d'un retrait avec une carte interne à la banque (c'est un système qui remplace le guichet physique). L'opération de débit est effectuée à l'accueil de la banque, puis il nous est remis une carte qui permet de retirer ni plus ni moins le montant demandé et enregistré préalablement. Donc il n'y a pas de ticket pour clore la transaction.

Ce qui m'a induit en erreur c'est le message sur l'écran "nous préparons vos liasses". Après la première liasse et quelques seconde je suis parti un peu trop vite peut-être certe !

La Directrice de l'agence m'a contacté pour m'informer que reste des liasses ont dû être récupéré par une autre personne. **Peut-on considérer cela comme un vol ?**

Cependant, je vais suivre votre conseil en envoyant un courrier recommandé avec AR exposants les faits dans le cas où il y aurait une suite juridique.

Merci pour votre éventuelle réponse

Par **Patricia**, le **22/08/2008** à **23:49**

Bonsoir,

Après 2 semaines d'absence, je reviens vers vous.

Avez-vous reçu une réponse de la banque suite à votre courrier de réclamation ?