



Refus remboursement service fraude à La cb

Par **Ayce**, le **01/09/2017** à **09:33**

Bonjour et merci d'avance pour les réponses à venir.

Je suis en litige avec ma banque, le 21/07/2017, ma conseillère m'adresse un mail d'alerte à la fraude avec une pièce jointe qui liste différents opérations qui ont été effectués.

Elle me demande bien évidemment si je suis à l'origine des transactions qui ont eu lieu à Paris (j'habite en Alsace)

Je réponds à Madame que je n'ai pas quitté la région et que j'ai utilisé ma carte bleue la dernière fois le mardi 18 juillet au matin pour un achat d'un montant de 78.10 € (en borne sncf).

De ce fait elle m'invite donc le 21/07/2017 à me rendre à la gendarmerie pour effectuer un dépôt de plainte. N'ayant pris connaissance du mail que très tard dans la soirée, j'ai dans un premier temps effectué une pré plainte en ligne le 22/07/2017 au matin. Puis après contact avec la gendarmerie je me suis présenté l'après-midi même avec le relevé que j'avais réceptionné la veille en pièce jointe par ma conseillère. Je n'ai pas pu déposer plainte immédiatement car ce document à lui seul ne suffisait pas, il manquait le relevé de la banque des dernières opérations avec un cachet et une signature.

L'agence étant fermé le samedi après-midi j'ai envoyé un mail à ma conseillère en demande à ce qu'elle puisse me fournir le documents cité ci-dessus pour le mardi matin.

Le 25/07/2017 dès l'ouverture je me suis présenté à l'agence, la directrice m'a remis le document qu'elle venait d'imprimer. Je suis retourné à la gendarmerie pour déposer plainte et effectuer le total qui a été débité sur mon compte(montant de 1491€), puis j'ai rapporté le dépôt à l'agence. Il n'était pas possible de traiter le dossier de demande de remboursement

dans l'immédiat j'ai donc pris un rdv pour le 29/07/2017.

Durant le rdv ma conseillère a complété ce qu'il fallait et m'a demandé de patienter le temps de recevoir une réponse positive ou négative du service instructeur car la personne qui a réalisé les achats et surtout les retraits avait forcément mon code.

Nous sommes le 31/08, je reçois la réponse qui est négative pour le motif suivant " la carte est ni perdue, ni volé, le remboursement n'aura pas lieu." "c'est forcément une personne de mon entourage qui a effectué les transactions.

Comme je l'avais bien mentionné Il est vrai que je consulté Pas tous les jours mon relevé de compte et que c'est seulement après le signalement de ma conseillère que je me suis aperçu que des transactions ont été faites.

De, plus n'ayant pas réutilisé ma carte après mon dernier achats je ne me suis pas rendue compte que celle-ci n'était plus en ma possession.

Quelle sont les possibilités de recours ?

J'ai envoyé un mail au service qualité pour une réclamation. La banque peut-elle refuser de rembourser ?

Merci d'avance,

Par **joss38**, le **01/09/2017** à **09:52**

bonjour. le problème est que ,comme vous dit la banque, la personne indélicate avait votre code..dans ce cas, elle ne rembourse pas. les achats sur internet se font sans le code mais en l'occurrence, retraits et achats sur Paris ,n'ont pu être faits que par quelqu'un qui le connaissait ou l'a trouvé noté sur votre cb

Par **Ayce**, le **01/09/2017** à **09:57**

Bonjour,

le code n'est noté nul par mis à part dans ma tête. J'expliquais à ma conseillère qu'il aurait pu être possible qu'à mon dernier achat en borne, une personne aurait très bien pu regarder au moment où j'ai composé mon code. Il est clair que sans code aucune action n'aurait pu être réalisé.

Par **morobar**, le **01/09/2017** à **10:21**

Bonjour,

Vous devriez prendre connaissance des articles 133-18 et suivants du code monétaire et financier, qui protègent le porteur de carte même en cas de fraude AVEC code.

Par **Lag0**, le **01/09/2017** à **12:38**

Bonjour,

Je n'arrive pas à comprendre une chose, on vous a volé votre carte ou pas ? Car si vous êtes toujours en possession de la carte, c'est différent.

La banque ne peut refuser de vous rembourser qu'en arguant d'une faute de votre part et surtout en le prouvant. Une telle faute serait d'avoir laissé votre carte sans surveillance avec le code inscrit à côté.

Par **jos38**, le **01/09/2017** à **13:10**

bonjour. à la fin de son post Ayce dit s'être aperçue après avis de sa banque que sa cb n'était plus en sa possession. je me rappelle une intervenante qui avait porté plainte pour vol de sa cb avant que son fils de 16 ans lui avoue lui l'avoir "empruntée"

Par **Ayce**, le **01/09/2017** à **13:32**

Bonjour Lag0,

Dès lors que j'ai reçu le signalement j'ai vérifié dans mon sac elle n'y était plus ... donc non je n'ai plus la carte.

dernier paiement cb de ma part le 18/07/2017.

1er retrait effectué à Paris le 19/07/2017 par X.

La dernière fois que je suis allée à Paris c'était le 26/05/2017.

Nous sommes deux à vivre à mon domicile, pas d'enfant.

Merci Morobar pour cette information je vais consulter les articles.

Par **Visiteur**, le **01/09/2017** à **14:54**

Bonjour,

Le billet SNCF que vous avez acquis était-il pour Paris et quelle est la nature des paiements faits avec votre carte ?

Par **Ayce**, le **01/09/2017** à **15:01**

Bonjour Pragma

non, il s'agit du rechargement de mon badge pour mon abonnement TER tram train que

j'effectue toutes les semaines (de mon domicile à Strasbourg)

Par **Lag0**, le **01/09/2017** à **15:36**

[citation]Dès lors que j'ai reçu le signalement j'ai vérifié dans mon sac elle n'y était plus ... donc non je n'ai plus la carte. [/citation]

OK, donc carte "volée" ou "perdue"...

Le problème, c'est que le "voleur" ou le "trouveur" de la carte avait le code secret...

[citation]Article L133-19

Créé par Ordonnance n°2009-866 du 15 juillet 2009 - art. 1

I. – En cas d'opération de paiement non autorisée consécutive à la perte ou au vol de l'instrument de paiement, le payeur supporte, avant l'information prévue à l'article L. 133-17, les pertes liées à l'utilisation de cet instrument, dans la limite d'un plafond de 150 euros.

Toutefois, la responsabilité du payeur n'est pas engagée en cas d'opération de paiement non autorisée effectuée sans utilisation du dispositif de sécurité personnalisé.

II. – La responsabilité du payeur n'est pas engagée si l'opération de paiement non autorisée a été effectuée en détournant, à l'insu du payeur, l'instrument de paiement ou les données qui lui sont liées.

Elle n'est pas engagée non plus en cas de contrefaçon de l'instrument de paiement si, au moment de l'opération de paiement non autorisée, le payeur était en possession de son instrument.

III. – Sauf agissement frauduleux de sa part, le payeur ne supporte aucune conséquence financière si le prestataire de services de paiement ne fournit pas de moyens appropriés permettant l'information aux fins de blocage de l'instrument de paiement prévue à l'article L. 133-17.

IV. – Le payeur supporte toutes les pertes occasionnées par des opérations de paiement non autorisées si ces pertes résultent d'un agissement frauduleux de sa part ou s'il n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave aux obligations mentionnées aux articles L. 133-16 et L. 133-17.

[/citation]

La banque va mettre en avant le IV, faute par négligence, d'une part parce que vous avez tardé à vous apercevoir de la disparition de la carte et surtout pour avoir communiqué (on ne sait pas comment) le code secret...

[citation]Article L133-16

Créé par Ordonnance n°2009-866 du 15 juillet 2009 - art. 1

Dès qu'il reçoit un instrument de paiement, l'utilisateur de services de paiement prend toute mesure raisonnable pour préserver la sécurité de ses dispositifs de sécurité personnalisés.

Il utilise l'instrument de paiement conformément aux conditions régissant sa délivrance et son

utilisation.

[/citation]

[citation]Article L133-17

Créé par Ordonnance n°2009-866 du 15 juillet 2009 - art. 1

I. – Lorsqu'il a connaissance de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation non autorisée de son instrument de paiement ou des données qui lui sont liées, l'utilisateur de services de paiement en informe sans tarder, aux fins de blocage de l'instrument, son prestataire ou l'entité désignée par celui-ci.

II. – Lorsque le paiement est effectué par une carte de paiement émise par un établissement de crédit, une institution ou un service mentionné à l'article L. 518-1 et permettant à son titulaire de retirer ou de transférer des fonds, il peut être fait opposition au paiement en cas de procédure de redressement ou de liquidation judiciaires du bénéficiaire.

[/citation]

Par **Ayce**, le **01/09/2017** à **16:47**

Merci pour tous les éléments.

J'ai adressé un mail au service qualité et pris rdv avec ma conseillère afin de faire le point ...
Dernier recours le Médiateur de l'agence à qui je vais faire parvenir tous les supports... cette situation est trop stressante pour moi.
En espérant que tout s'arrange rapidement.

Par **Ayce**, le **02/11/2017** à **14:35**

Bonjour,

Je reviens vers vous concernant la situation citée plus haut. J'ai eu un retour du service qualité qui a pris le temps de traiter tous les éléments fournis (dépôt de plainte etc.) En réalité le service monétaire a refusé le remboursement car à la gendarmerie il n'avait pas noté la mention "vol" sur le dépôt de plainte. En contactant la gendarmerie, le "capitaine vraiment" génial était très gênée par cette situation et surtout le fait que la mention vol n'apparait pas sur le récépissé du dépôt de plainte. Il m'a proposé un nouveau rdv pour refaire la plainte lui-même.

Le service qualité m'invite donc à refaire de nouveau le dépôt de plainte et de renvoyer toutes les pièces.

Affaire à suivre...

Par **Lag0**, le **02/11/2017** à **15:42**

Bonjour,

Il faudrait rappeler à votre banque qu'elle ne peut pas conditionner le remboursement à une plainte. Vous n'avez donc aucune obligation de déposer une plainte pour être remboursé. Partant de là, on se moque bien de la façon dont la plainte est libellée...

Par **Ayce**, le **23/11/2017** à **08:52**

Tapez vBonjour,

J'ai enfin obtenue mon remboursement hier soir.

Merci à vous tous pour vos précieux conseils !!! texte ici pour répondre ...

Par **jos38**, le **23/11/2017** à **13:10**

bonjour. beau cadeau pour Noel!!