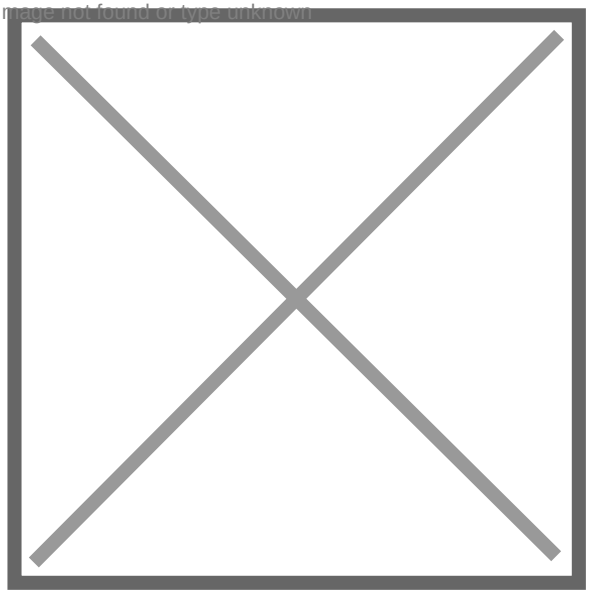
Image not found or type unknown



Demande de document non justifiée

Par **sophie**, le **30/05/2008** à **16:25**

Cliente dans le même banque depuis plus de 5 ans, je possède un compte en nom propre et un compte au nom de ma soeur sur lequel j'ai procuration(ouverture au moment de mon divorce).
En me présentant au guichet pour un retrait sur ce dernier compte, l'employée me demande une pièce d'identité. Je lui donne et celle-ci part dans une autre salle avec mon passeport, entre en conversation avec une autre employé puis revient après avoir fait une photocopie de mon passeport qu'elle désire conserver.
Je refuse car elle ne m'en a pas demandé l'autorisation préalablement. De plus, c'est une pièce que je juge personnelle.Par conséquent, elle m'interdit tout retrait.
Ayant moi-même procédé à l'ouverture du compte par procuration et ayant déjà effectué des retraits sans fournir de preuve de mon identité puisque l'agence se situe dans une petite ville où je suis une cliente connue, je ne souhaite pas que la banque conserve ce type de document et surtout ne comprend pas ce changement.
Mes questions: La banque a t-elle le droit de photocopier et de conserver ce type de document sans autorisation en dehors de l'ouverture d'un compte?
La banque a t-elle le droit de me refuser ce retrait alors que j'ai prouvé de mon identité auparavant?
Quel type d'organisme a le droit d'éxiger des documents sans accord?

Par **novice43**, le **31/05/2008** à **13:13**

Bonjour,

Peut être ont-il perdu le document original de départ lors de la procuration ? Est ce que le

document initial fourni est le même au niveau identité que votre passeport ? (car vous avez parlé de divorce)....

Peut être veulent ils tout simplement actualiser le dossier ou le "sur"-compléter".

Si vous sentez une anomalie, vous pouvez contacter l'AFUB. En tapant sur google vous trouverez leur coordonnées.

Cordialement,

Par **sophie**, le **03/06/2008** à **11:24**

Bonjour,
merci d'avoir répondu,il n'y a eu aucun changement concernant le compte ou mon nom de jeune fille que j'ai repris depuis au moins deux ans. La seule réponse de l'employée était qu'il s'agissait de la procédure habituelle en tel cas, ce qui est faux car j'ai à plusieurs reprises retirer de l'argent sans présenter de pièce d'identité. Je pense avoir eu à faire à une persone cherchant à se couvrir au maximum; mais dans ce cas, quelle est la limite de son droit? Et quel est le mien à lui refuser la conservation d'une pièce que la situation ne justifie pas?

Par **novice43**, le **03/06/2008** à **13:19**

bonjour,

Prenez contact auprès de l'AFUB ou alors adressez un courrier pour une demande de rdv au directeur de l'agence sans préciser sur le courrier votre histoire simplement en indiquant un dysfonctionnement de service au guichet.

cordialement,

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés