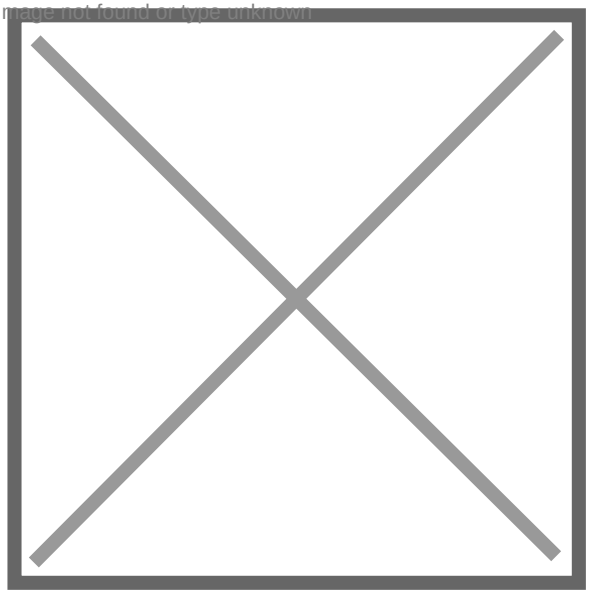
Image not found or type unknown



Remboursement d'opérations bancaires

Par **Rozfluo**, le **27/11/2019** à **10:07**

Bonjour,

Tout d'abord un grand MERCI pour ce forum conseil juridique !

J'ai ouvert en 2014 un compte chez NICKEL, un établissement de paiement de la Financière des Paiements Electroniques (FPE) soumis à la supervision de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) qui propose un compte de paiement sans découvert autorisé une carte Mastercard ® à débit immédiat.

NICKEL m'a notifié en mai 2019 un découvert non-autorisé de -2 € (NICKEL se réserve dans ses CGV le droit exclusif d'autoriser "exceptionnellement" certaines opérations en débit au dessous du solde, qui ne génèrent pas d'agios et nécessitent un remboursement immédiat par l'utilisateur).

Comme je n'ai pas procédé à son remboursement dans un délai de 30 jours, j'ai reçu en août un email ayant pour objet "clôture de compte", indiquant que NICKEL rompait nos relations contractuelle à effet immédiat et qu'aucune opération ne serait dorénavant acceptée sur mon compte (article IV.4. de leurs conditions générales). Je ne disposais déjà plus de moyen de paiement sur ce compte depuis plusieurs mois. Je m'apprêtais donc à recevoir une mise en demeure de payer 2 € avant de me faire confirmer sa clôture.

En recevant debut novembre 2019 des relances de cotisation annuelle (20 €/an), et une carte de paiement sans contact (le 07/11/2019) que je n'avais pas commandée, j'ai déduit que mon compte avait toujours un fonctionnement normal. Mon compte étant tjs débiteur de 2 €, j'ai versé par virement sur mon compte 158 € en 2 x (23 et 135 euros) les 6 et 7 novembre, qui n'ont d'ailleurs pas été rejetés.

Mon compte étant de nouveau créditeur depuis près de 3 semaines, j'ai voulu lundi 25/11/2019 activer ma carte. Je me suis alors rendue compte que n'avais plus accès à mon compte client ni à mes informations (relevés etc). En appelant le service client avant-hier, j'ai appris que mon compte était toujours bloqué. J'ai demandé son déblocage immédiat, ou sa clôture avec une mise à disposition du solde créditeur par virement sur mon compte courant principal à La Banque Postale. Comme on m'a refusé le déblocage sans autre explication, j'ai fourni le RIB pour le remboursement du solde avant clôture du compte.

N'ayant reçu aucune confirmation écrite de cette procédure, je me suis permise de rappeler le service client hier. J'ai alors appris que mon dossier était transmis à une commission sensée statuer sur le déblocage de mon compte. On ne m'a informée ni de cette procédure, ni de ses raisons, ni de mes droits. On m'a dit que si je souhaitais cloturer le compte il fallait se rendre sur mon espace client, sachant que pour que je puisse le faire... Il faut débloquer mon compte !

Voici mes questions :

- Est-il légal de bloquer un compte de paiement sans en informer le client ?

- Est-il légal de refuser de bloquer les fonds transférés par le client durant 3 semaines alors que le compte est créditeur et que ceux-ci proviennent de l'un de ses comptes ?

Merci d'avance pour vos réponses,

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés