



Banque - refus d'exécution d'une opération de compte à compte

Par isa59, le 12/03/2021 à 12:56

Bonjour à tous,

Je suis détentrice, dans une même banque, d'un compte courant et d'un contrat d'assurance vie.

J'opère, depuis mon compte courant sur le contrat d'assurance vie, un versement mensuel systématique que je souhaite suspendre pour des raisons financières personnelles. J'en ai donné instruction à ma banque qui refuse formellement d'accomplir mon ordre et de suspendre l'opération si de mon côté je ne lui signe pas un "document d'entretien conseil". Elle invoque une soi-disant obligation réglementaire pour m'imposer cette signature mais cela ressemble plus à du chantage.

Ce "document d'entretien conseil" que la banque m'adresse stipule qu'il est établi dans le cadre d'une "étude personnalisée en vue d'investissement". Or ma démarche et ma demande n'entre pas dans le cadre d'un éventuel projet d'investissement pour lequel je souhaiterais les conseils de ma banque. Il s'agit uniquement de mettre un terme à un virement interne automatique.

Le document est prétendument établi suite à un entretien conseil qui en réalité n'a jamais eu lieu !

Il y est par ailleurs indiqué, dans les fameuses mentions légales, que j'autorise, entre autres termes, le partage et la commercialisation de mes données personnelles. Ce qui est contraire à la protection de mes données personnelles et au respect du secret bancaire.

Je ne souhaite donc pas signer ce document conseil.

Comment faire alors pour obtenir de ma banque qu'elle accomplisse les opérations bancaires que je lui demande ? Pourriez-vous me faire profiter de votre expérience et votre expertise en la matière, me donnant si possible référence des textes légaux et réglementaires ?

D'avance merci pour votre aide et vos conseils avisés.

Bonne journée et cordialement

Isa

Par **P.M.**, le **12/03/2021** à **13:13**

Bonjour,

Je vous conseillerais de contacter une association des usagers des banques...

Par **janus2fr**, le **12/03/2021** à **14:18**

[quote]

J'en ai donné instruction à ma banque qui refuse formellement d'accomplir mon ordre et de suspendre l'opération

[/quote]

Bonjour,

Avez-vous fait cette demande par LRAR ?

Par **isa59**, le **12/03/2021** à **19:45**

Merci pour votre retour,

non je n'ai pas envoyé de recommandé

s'agissant d'une simple opération, j'ai fait la demande par mail, comme dans le cadre des échanges habituels avec ma banque

Par **P.M.**, le **12/03/2021** à **19:51**

Si la banque vous a répondu par écrit, votre demande est avérée et n'est pas contestable...

Par **isa59**, le **12/03/2021** à **20:49**

Oui, à mon ordre d'opération de suspension des versements automatiques, la banque m'a répondu par écrit, par mail et en ces termes :

"Sans retour du document Entretien Conseil dument signé, je ne peux valider la suspension des versements mensuels.

C'est une obligation réglementaire d'avoir ce document à jour avant tout mouvement sur assurance vie

Je suppose que s'il avait été question d'augmenter le montant des versements il n'y aurait eu aucun problème !

Par ailleurs, la banque indique une obligation en raison de **mouvement** sur assurance vie - mais il y a toujours eu jusqu'à présent des mouvements chaque mois (versements automatiques) - Je doute qu'il y ait vraiment une **obligation réglementaire** ; s'il y en a effectivement une, quelle est-elle ?

Dans un précédent mail, le document Conseil m'avait été envoyé, la banque indiquant *"avoir réactualisé mon Entretien Conseil"* sans qu'aucun entretien n'ait eu lieu, *"me demandant de le retourner signé et ajoutant être à ma disposition pour faire un point précis"*

Le rôle de la banque n'est elle pas de réaliser des opérations suivant les ordres passés par les clients

Encore merci pour votre aide et les renseignements qui me permettront de trouver une solution

Cordialement et bonne soirée

Isa

Par **P.M.**, le **12/03/2021** à **20:58**

Il est possible que s'il y a une obligation réglementaire, ce document aurait dû être signé lors de la souscription et qu'ils essaient de réparer l'oubli...