

Eliane NICOUD
13, rue du Meunier
Clos du Moulin
34350 VENDRES

Michel PEBEREAU Président
BNP PARIBAS
16, Boulevard des Italiens
75 009 PARIS

VENDRES, le 3 mars 2008

Lettre recommandée avec AR. n° 1A 000 383 8718

Objet : Disfonctionnement lors d'un retrait d'argent à un distributeur automatique de billets de la BNP.

Monsieur le Président,

Le vendredi 22 février 2008 à 11h12, je suis allée avec ma carte de retrait BNP, retirer 150 euros au DAB extérieur 00273180 de l'agence BNP de SERIGNAN [34].

Tout s'est déroulé normalement mon retrait pris en compte, ma carte est ressortie, le ticket de retrait de 150 euros (pièce 1) est sorti, l'écran a affiché « attendez nous préparons vos billets », l'attente a duré, puis ce fut «merci au revoir... » et affichage de la page d'accueil mais les billets ne sont jamais sortis.

Après quelques minutes je me suis adressée à l'hôtesse d'accueil de la BNP en lui expliquant la mésaventure qui venait de se produire au guichet extérieur.

Enregistrant les faits, elle a établi le document joint (pièce 2). Avec la carte de la BNP de l'hôtesse j'ai pu obtenir 160 euros avec la promesse que les 150 euros non délivrés par le distributeur, seraient re crédités sur mon compte après vérification de l'automate.

Le 29 février 2008, mon compte n'étant toujours pas crédité des 150 euros, je me suis rendue à l'agence BNP de SERIGNAN [34]. L'hôtesse qui avait enregistré les faits le 22 février 2008 a déclaré avoir fait le nécessaire.

Face à ma perplexité, elle a expliqué que la procédure était longue et la vérification des distributeurs espacée. Il fallait attendre...

Pour mémoire je rappelle :

- 1] Ma carte bancaire est une carte BNP de retrait gratuit, contrôlée uniquement par la banque sans opérateur externe, mais aussi avec toutes les manipulations possibles à partir de la BNP.

Ma demande de carte gratuite le 12 juin 2007 faite auprès de la BNP Béziers Domitienne, faisait suite aux complications répétées lors des retraits d'argent aux guichets de la banque. Les retraits étaient pourtant très espacés vu le montant de ma retraite 128 euros.

- 2] Le 12 juin 2007, je vous ai adressé un courrier recommandé concernant la falsification de l'intitulé de mon compte bancaire. La réponse laconique de le BNP le 10 septembre 2007 n'élucide pas l'origine de la manipulation. Elle permet peut-être de favoriser la paix sociale dans l'entreprise ?
- Et les 150 euros du DAB sont-ils destinés au financement de la paix sociale dans l'entreprise ? L'avenir le dira.

Conclusion :

Si les 150 euros conservés par le DAB de la BNP SERIGNAN ne me sont pas re crédités sous huit jours, une plainte sera déposée à la Justice concernant les deux affaires.

Eliane NICOUD

Pièces jointes :

Pièce 1 - le ticket de retrait de 150 euros

Pièce 2 – document remis le vendredi 22 février 2008 par BNP SERIGNAN [34]