

Le Publieur

J'aime pas ma banque

ou

pourquoi j'ai quitté la Société Générale

– extraits –



des livres qui vont faire des étincelles

J'aime pas ma banque

... De son côté, ma femme eut le privilège de rencontrer monsieur Mangefoin quelques jours après moi, le 26 novembre. Elle me rapporta que l'entretien fut tendu car elle n'avait pas apprécié qu'il lui fasse la morale sur ses fréquents découverts.

Elle lui expliqua qu'elle était journaliste pigiste et qu'elle avait une rémunération aléatoire. Elle lui fit remarquer que, depuis qu'elle était cliente, il n'y avait jamais eu d'incident.

Elle lui précisa que son compte serait créditeur, à la suite du paiement de différentes piges quinze jours plus tard. Elle lui demanda de ne rien changer

pendant la période de Noël qui s'annonçait et convint de reprendre rendez-vous avec lui au début de l'année afin de revoir les autorisations.

Cette discussion portait également sur le compte joint que nous détenons avec ma femme et qui lui aussi connaissait régulièrement des découverts qui ne dépassaient jamais ou rarement les limites autorisées. Là encore, en plus de quinze ans, aucun incident de paiement n'avait été enregistré.

Ma femme rentra le soir en me disant qu'elle n'avait pas le sentiment que nous avions tiré le gros lot avec ce nouveau conseiller.

Le lendemain elle voulut retirer de l'argent. Les deux cartes, celle de son compte personnel comme celle du compte commun, ont été refusées. Tout paiement par carte était suspendu, tout retrait impossible. Elle n'avait reçu aucune mise en garde, aucun avertissement et, rappelons-le, elle avait rencontré son conseiller la veille.

Par téléphone, elle s'entretient avec monsieur Mangefoin pour lui demander ce qu'il se passait. Il lui répondit qu'il n'était pas au courant, mais qu'il allait faire le nécessaire.

Le lendemain, 28 novembre, le fonctionnement des cartes est toujours bloqué.

Pascale lui adresse le mail suivant :

De : Pascale

Objet : carte de crédit

Date : 28 novembre 2013 17:42:14 HNEC

À : gerard.mangefoin@socgen.com

Cher Monsieur Mangefoin, ma carte continue à être refusée. C'est la première fois que cela m'arrive en vingt ans de Société Générale. Pourriez-vous s'il vous plaît faire en sorte que je puisse l'utiliser ? Le plafond d'autorisation de la carte étant, je crois, indépendant de l'autorisation de découvert, je ne sais pas ce qui se passe. Merci de votre compréhension.

Aucune réponse.

Le lendemain, la carte étant toujours bloquée, ma femme adresse le mail suivant de relance :

De : Pascale

Objet : carte

Date : 29 novembre 2013 12:14:18 HNEC

À : gerard.mangefoin@socgen.com

Bonjour Monsieur. Vous ne m'avez toujours pas dit ce qui se passait avec ma carte de crédit. Pourriez-vous faire en sorte qu'elle soit débloquée s'il vous plaît ?
Bonne journée.

Pas plus qu'au précédent, elle ne recevra de réponse à ce mail. Nous sommes un vendredi, et même si l'agence est ouverte le samedi, nous comprenons qu'il va falloir patienter jusqu'au lundi.

Comme dans la chanson du « Petit Prince », le lundi matin, ma femme se rend à l'agence. Elle croise monsieur Mangefoin qui lui dit qu'il n'est pour rien dans cette affaire mais, que s'il a le temps, il tâchera de voir ce qu'il peut faire.

Abasourdie, Pascale contacte le service de fonctionnement des cartes de crédit. Elle s'entend répondre très clairement par son interlocutrice : « Votre conseiller a fait une opposition de débit sur votre compte. De notre côté, nous ne pouvons rien faire tant qu'il ne la lève pas. »

Nous sommes face à un mur de silence. S'agit-il d'incompétence, de mauvaise foi, d'indifférence ? Sans doute un peu de tout cela.

Toujours est-il que le temps passe et que la situation n'évolue pas. Ma femme tente de joindre le sous-directeur de l'agence. Il est censé la rappeler dans la journée, ce qu'il ne fait pas.

Devant autant d'inertie, elle lui adresse, par coursier, une lettre datée du 3 décembre, lui demandant des explications. Le côté coursier doit impressionner, car elle reçoit un coup de fil dans l'après-midi.

Assez sûr de lui, monsieur Soudirlo lui dit grosso modo que c'est comme ça et qu'effectivement son autorisation de découvert est suspendue. Ma femme ne comprend pas bien les raisons qu'il donne. La conversation téléphonique est interrompue. Elle lui adresse le mail suivant :

De : Pascale

Objet : réponse à ma lettre du 3 décembre

Date : 3 décembre 2013 17:54:15 HNEC

À : monsieur.soudirlo@socgen.com

Monsieur le Directeur,

Je fais suite à l'échange téléphonique que nous venons d'avoir et qui a été malencontreusement interrompu. J'ai essayé de vous rappeler sur votre ligne directe, mais sans succès. N'ayant pas compris les arguments que vous avez développés, je vous serais reconnaissante de bien vouloir répondre par écrit à mon courrier de ce jour qui ne saurait rester sans réponse. Je souhaite notamment que vous répondiez très précisément aux questions suivantes :

1. Alors que j'ai rencontré monsieur Mangefoin le 26 novembre et que nous avons fait un point détaillé sur ma situation, est-il normal que ma carte soit bloquée le lendemain sans que j'en aie été prévenue au préalable ? Est-ce votre nouveau mode de fonctionnement, sachant que la situation dans laquelle je me

trouve s'est déjà produite par le passé, sans qu'aucun incident de paiement n'ait été jamais constaté ?

2. Outre le fait que je n'ai pas été prévenue, ma carte a été bloquée avant que son plafond d'utilisation n'ait été atteint. Est-ce normal ?

3. Quand remettrez-vous en opération ma carte de crédit ?

Dans l'attente de vous lire, recevez, Monsieur le Directeur, l'expression de mes sentiments distingués.

En guise de réponse à ce mail, Pascale recevra la lettre suivante, datée du 3 décembre, qui lui indique que les paiements sont refusés et que son compte doit redevenir créditeur dans les quatre jours.

Cette lettre mérite que l'on s'arrête quelques instants tant sur le fond que sur sa forme.

Tout d'abord, force est de constater qu'il s'agit d'une lettre comminatoire, extrêmement menaçante. Le « Risque d'inscription au fichier Banque de France » dont on ne comprend pas bien de quoi il s'agit est très impressionnant. Allons-nous nous retrouver interdits bancaires ? Pour combien de temps ?

En plus, il est donné quatre jours, à compter de l'expédition (même pas de la réception), pour découvrir le découvert du compte. Quatre jours, autant dire immédiatement ! Comment faire si l'on n'a pas un centime devant soi ?...

lepourquoiducomment

par

Dominique Bourel

... ■ **Donc, Société Générale, BNP, LCL, Crédit agricole, CIC... c'est bonnet blanc et blanc bonnet ?**

En termes de produits et de services, grosso modo, c'est identique. Je ferai tout de même une distinction entre les banques mutualistes et les autres. Pour avoir travaillé dans les deux, j'ai tendance à penser que les banques mutualistes, qui appartiennent à leurs clients, sont tout de même plus proches d'eux, d'autant que souvent, elles sont enracinées dans leur région, ce qui leur donne une bonne connaissance du terrain économique et social sur lequel elles opèrent. Le fait qu'il y ait des clients au conseil d'administration ou dans les comités de prêt change la donne. Qu'on le veuille ou non, la structure du capital – et c'est vrai de toutes les entreprises – influe sur les organisations, les objectifs et la stratégie.

■ **À l'époque d'internet, maintenir autant d'agences a-t-il encore du sens ?**

Oh oui ! Vous verrez certainement des petites agences fermer, mais d'autres, bien placées, seront refaites, réaménagées, accueillantes, renvoyant une image bienveillante et rassurante, qui est ce que recherchent les clients.

Bien sûr, pour toutes les opérations courantes, les banques vous incitent à vous servir toujours plus d'internet pour gérer le quotidien, ce qui leur permet de faire de réelles économies d'effectif, au guichet notamment.

Mais si vous voulez remplir un dossier de prêt, c'est beaucoup plus compliqué. Et quand vous achetez une maison, le projet d'une vie qui vous engage sur vingt ans, vous avez besoin de parler avec quelqu'un. Là, on n'est plus dans le virtuel ou le dématérialisé.

■ **Ce que vous dites plaide pour des conseillers de plus en plus qualifiés, qui comprennent les besoins de leurs clients. Or, dans « J'aime pas ma banque » ce n'est pas ce que l'on constate.**

La population des conseillers est très hétérogène. Il y a environ trente ans, les banques ont embauché beaucoup de jeunes qui ont participé à l'informatisation des banques et la modernisation des réseaux. Aujourd'hui, ces gens doivent faire face à la mutation de leur activité liée à internet et ils ne sont pas forcément prêts pour cela d'autant, qu'ils sont usés par un système qui ne les ménage pas.

La banque fonctionne un peu comme l'armée. Vous avez des dirigeants, assez souvent compétents, mais très loin de la base. Le nombre d'échelons entre la direction de la banque et le conseiller est

hallucinant. Au-dessus de lui, il y a le sous-directeur d'agence, puis le directeur, puis le directeur de groupe (d'agences) puis le directeur régional et enfin la direction générale, sachant qu'il y a aussi des directions par métiers qui participent également de la politique de la banque. Le brigadier doit plaire au sergent qui doit plaire à l'adjudant qui doit plaire au lieutenant... L'obsession du conseiller, c'est de plaire à son chef qui a d'ailleurs la même obsession. C'est du chef que dépend la prime, souvent modique, la formation éventuelle et l'éventuelle promotion.

La satisfaction du client vient après tout cela. Et le client, car il faut bien en parler, est une réelle source de stress dans la mesure où il faut non seulement qu'il soit relativement satisfait, mais surtout qu'il rapporte. Qu'il rapporte toujours plus pour tenir les objectifs qui sont fixés au conseiller. Et pour cela, il y a un outil de mesure redoutablement efficace qui s'appelle le PNB, le produit net bancaire...