

A la recherche des conditions générales de compte...

Cette enquête ne serait pas complète si nous n'avions pas pris le soin de savoir dans quelles conditions les conventions bancaires sont restituées aux clients qui les demandent conformément aux dispositions de la loi. Le résultat n'est pas brillant. Nous espérons plus de banques respectant le texte légal...

	OUI	NON
SNVB		X / X
CREDIT LYONNAIS	X	
CREDIT MUTUEL	X (convention 2004)	X
BNP	X / X	
CRCA		X / X / X
Banque KOLB	X	
Société Générale		X / X
LA POSTE	X	
Caisse d'Epargne	X / X	
Banque Populaire	X	X
Total	7	10

Le comportement évoqué dans les reportages publiés ci-dessous est éloquent. Les enquêteurs nous ont restitué cette quête avec beaucoup d'humour et de vivacité. Cela permet d'avoir une image vivante de la difficulté de recueillir ces précieux documents. Il ne peut présumer de l'attitude de l'ensemble des agences mais semble révéler une gêne réelle quant à la délivrance de ce contrat dans certains établissements.

Toujours avides d'aventures trépidantes, nous avons décidé de nous intéresser aux conditions pratiquées par les banques. Afin de réaliser cet ambitieux projet, il nous a donc fallu partir en quête de la matière première, du substrat, de ce manuscrit sacré et pourtant trop oublié, contenant toutes les vérités bancaires : Les conditions générales de compte courant.

.....

- **BNP :**

A la BNP, la devise est : « on ne mélange pas les torchons et les serviettes ». Ce « tri sélectif », opéré dès votre entrée dans les lieux s'applique tout particulièrement à cette classe de population tant redoutée par les organismes financiers : les étudiants.

Selon les employés de la dite banque, ce système n'aurait pour but que de permettre l'octroi d'avantages à certaines filières (médecine ou écoles de commerce mais pas dès la 1^{ière} année. Tout ce mérite! –En bref, des gens qui en ont vraiment besoin !-) dont on spéculé la réussite future, à l'opposé d'autres jugées sans avenir. On ne donne pas, ici, dans le mécénat mais dans la rentabilité économique. Il ne s'agit que d'un simple placement sûr et pas d'une discrimination pernicieuse.

Dans cette banque, cette expérience peut varier selon les personnes. La relation de la même demande par une autre enquêtrice vaut le déplacement...

(J'arrive au comptoir samedi matin, les 3 hôtesses d'accueil discutent ensemble au bureau)

Au bout de 5 minutes:

Moi: "Bonjour"

L'une des hôtesses: "Bonjour, qu'est-ce que je peux faire pour vous?"

Moi: "j'aurais voulu une convention de compte s'il-vous-plait" (avec le sourire)

Elle: "qu'est ce que vous voulez ?"

Moi: "une convention de compte, vous savez un document qui explique les conditions générales d'ouverture et de fonctionnement de vos comptes."

Elle: "je n'en ai pas, par contre je peux vous donner les tarifs mais c'est en fonction de votre âge et de votre profession. Que faites-vous dans la vie?"

Moi: "Je suis étudiante."

Elle: "Vous êtes étudiante en quoi?"

Moi: "en droit."

Elle: "attendez je vais demander à ma collègue." (elle part puis revient 5 minutes après avec une convention de compte bien complète et surtout avec

le sourire, auquel je n'avais pas eu le droit depuis le début)

Moi: "merci beaucoup."

Elle: "passez une bonne journée mademoiselle."

Moi: "Merci vous aussi. Au revoir."

Elle: "Au revoir."

- Au Crédit Agricole :

1^{ère} visite :

Moi : « Pourrais-je, s'il vous plaît, avoir vos conventions générales de comptes courants ? » (appréciez la politesse)

Eux : « Non » (réponse beaucoup moins polie. Dommage ! Mais elle a le mérite d'être clair)

Moi : « Mais selon L.111-3 du Code de la Consommation, vous devez me les remettre si je vous en fait la demande or, je vous en fait la demande » (Réflexe juridique. Pardon pour mon impudence)

Eux : « Nous ne pouvons vous les remettre » (pouvoir ou vouloir, telle est la question...)

Moi : « Pourquoi ? »

Eux : « Parce que.» (Que répondre à une telle preuve de pertinence dans le propos ?)

Ainsi, c'est non sans une certaine déception que ma quête à due être reportée.

2nde visite : (cette fois-ci, je suis riche)

Moi : « Pourrais-je, s'il vous plaît, avoir vos conventions générales de comptes courants ? » (même politesse)

Eux : « Nous ne pouvons pas, il n'existe pas de contrat type, nous créons les clauses en fonction des besoins » (j'aime beaucoup ce soucis de personnalisation du contrat. Le Customising ne concerne pas que les jeans, finalement !)

Moi : « Mais comment peut-on lire le contrat avant de s'être engagé ? »

Eux : « » (silence circonstancié ?)

Une autre visite n'a pas été plus fructueuse mais pour des motifs différents. Notre enquêtrice a rencontré une nouvelle employée qui commençait ses fonctions le jour de la visite ! Elle ne pouvait pas répondre à la demande de remise de la convention. A notre sens cette demande d'une consommatrice ne présente pas de difficulté. Nous sommes donc un peu perplexes sur les consignes passées.

- Au Crédit Lyonnais : Il faut savoir négocier !

Lorsque l'on entre dans une banque, on reste, un moment, subjugué par la beauté du décors (oui, les banques sont toujours dans les plus beaux locaux. Normal, elles ont de l'argent - et peut-être bien le vôtre !-) et on ne se douterait jamais qu'il faille s'armer d'arguments pour obtenir des informations qui devraient être à la portée de tous. Et pourtant...

Ainsi, par une froide matinée de samedi, nous avons décidés, rien que pour vous, de récupérer les dites conventions.

Moi : « Pourrais-je, s'il vous plaît, avoir vos conventions générales de comptes courants ? » (je sais, ça manque d'originalité)

Eux : « Nous n'avons pas ce que vous désirez » (Nous sommes samedi aujourd'hui)

Moi : « Ah, bon !? » (imaginez ma stupéfaction ! Le vendredi est le jour du seigneur. Le samedi serait celui de l'absence de documents ?) Me ressaisissant : « Mais vous faites ouvrir des comptes courants, ici, aujourd'hui ? »

Eux : « Oui ! » (dit avec la fierté d'une équipe qui gagne)

Moi : « Alors vous avez des conventions de comptes courants »

Eux : « Non. »

Moi (au comble de l'horreur, n'osant y croire) : « Alors vous ouvrez des comptes courants sans donner les conventions à vos clients ? »

Eux : « ...Attendez, je vais vous si j'en trouve... » L'employé part et revient après quelques secondes en me tendant le précieux document. « Finalement, j'ai réussi à en trouver ! » (dit sur le ton d'une personne qui vient de réaliser l'impossible pour satisfaire une cliente qui lui aurait certainement gâché sa journée si son sens de l'abnégation n'était pas aussi fort)

- Société Générale :

Moi : « Pourrais-je, s'il vous plaît, avoir vos conventions générales de comptes courants ? »

Eux : « Non »

Moi : « Pourquoi » (quelle impudence !)

Eux : « ... » (j'aurai préféré un « parce que ! » Que d'éloquence !)

Autre mésaventure dans cette banque...

(un jeune homme m'attend au guichet, il n'y a pas un "chat" dans l'agence..)

Moi: "Bonjour".

Lui: "Bonjour, vous desirez?"

Moi: "une convention de compte s'il-vous-plait."

Lui: quoi? (j'ai été surprise de sa réaction..)

Moi: "une convention de compte, un document expliquant les conditions d'ouverture et de fonctionnement de vos comptes..." (gentiment)

Lui: "pourquoi faire, vous avez un compte chez nous?"

Moi: "Non, mais j'aimerais changer de banque et donc j'aurais voulu m'informer sur vos conditions générales."

(il me demande 5 minutes et cherche de la documentation dans des armoires

et revient en me tendant un paquet de brochures diverses: un gros catalogue publicitaire: la banque au quotidien, la description générale de différentes offres de placements et d'assurances, bref, rien de très concret et un mini-guide "Compte courant, découvrir l'essentiel", sorte de petit mémento, ainsi qu'une plaquette tarifaire de leurs différents services!"

Lui: "voilà."

Moi: "Mais vous n'avez rien de plus détaillé, s'il-vous-plait?"

Lui: "Bien sûr mais il faudra repasser, les documents sont dans le bureau d'à coté et ma collègue est en rendez-vous à l'intérieur et de toute façon si vous voulez ouvrir un compte, il faudra prendre rendez-vous."

Moi: "D'accord, je repasserai plus tard. Au revoir."

(Je n'ai pas insisté mais j'aimerais quand même avoir accès à leurs conditions générales bien avant de signer!)

Lui: "Au revoir."

Résultat: un mini-guide de 13 petits feuillets non suffisant.

- La SNVB :

Moi : « Pourrais-je, s'il vous plaît, avoir vos conventions générales de comptes courants ? »

Eux : « Désolée. Ils sont sur ordinateur » (dit avec un sourire plein de dents).

Cette banque a vraiment du mal à donner ses contrats. La narration d'une autre visite est lumineuse !

(J'arrive dans l'entrée, on dirait un palace, une dame d'un certain âge m'attend au guichet de l'accueil, elle à l'air débordée, le téléphone n'arrête pas de sonner..)"

Moi: "Bonjour."

Elle: "Bonjour."

Moi: "J'aurais voulu une convention de compte s'il-vous-plait?"

Elle: "Je ne peux pas vous la donner, je peux seulement vous donner des indications tarifaires Mademoiselle parce que la convention, vous l'aurez une fois que vous aurez pris rendez vous et après avoir signé le contrat, les deux sont liés."

Moi: "Vous êtes sûre?"

Elle: "parfaitement Mademoiselle."

(Elle m'informe qu'elle m'imprime des conditions tarifaires qui, comme elle dit, me donneront toujours quelques renseignements, l'ordinateur bloque alors elle part photocopier une liste de tarifs qu'elle a retrouvé dans un vieux tiroir, elle me laisse au bureau avec une dizaine de cartes bancaires qu'il m'aurait été facile de prendre sur le bureau, j'attends 5 minutes, 10 minutes... 15 minutes... et pendant ce temps, de plus en plus de monde attend et ça râle!!!)

(Elle revient avec mes photocopies de tarifs)

Elle: "Voilà, revenez si vous voulez ouvrir un compte et obtenir la convention."

(J'ai cru au bout d'un moment qu'elle croyait que je voulais obtenir le contrat à signer et pas une convention explicative.)

Moi: "Vous êtes sûre que je ne peux pas l'obtenir? Moi ce que je veux, ce n'est pas un contrat en tant que tel

mais une convention descriptive, vos conditions générales..."

Elle: "J'ai bien compris ce que vous voulez mais ceci n'est pas possible."

(Elle a commencé à articuler comme si elle croyait que je n'avais rien compris de ce qu'elle m'avait dit)

Moi: "Comment se fait-il que j'arrive à obtenir ce document dans des banques concurrentes?"

Elle: "C'est normal, nous ne fonctionnons pas pareil les uns et les autres."

Moi: "Il faut donc en conclure que la loi est à géométrie variable, je n'ai pas appris cela en droit financier." devant tous des clients présents dans la file d'attente.

Moi: "bonne fin de journée Madame."

(Elle ne savait plus quoi dire...)

Elle: "Bonne fin de journée, au revoir."

Résultat: 4 photocopies de tarifs aux particuliers et de gros éclats de rire sur le coup!

- La Caisse d'Epargne et la Kolb :

Aucun problème pour les avoir et avec une pochette, en plus, pour la Kolb !

Une deuxième visite » à la Caisse d'Epargne confirme le respect de cette obligation légale

(j'attends dans la file d'attente, une dame des bureaux derrière vient me voir avec un grand sourire)

Elle: "Bonjour."

Moi: "Bonjour, j'aurais voulu une convention de compte s'il-vous-plait?"

Elle: "Oui, je vais vous en chercher une, attendez-moi ici."

Moi: "merci."

(elle revient 1 minute après, je l'ai chronométré!!)

Elle: "voilà, tenez." (Toujours avec le même sourire)

Moi: "merci beaucoup. Au revoir."

Elle: "à votre service mademoiselle, bonne journée!"

Moi: "bonne journée à vous aussi!"

Résultat: Une convention de compte Caisse d'Epargne de 25 pages, tout y est bien détaillé!

- Le Crédit Mutuel :

Nous les avons eu sans soucis. Notre seul regret demeure qu'on nous ait remis celles de 2004...

Si une de nos enquêtrices a réussi à obtenir une convention de 2004, une deuxième a fait chou blanc !

(Un jeune homme me reçoit au bureau d'accueil)

Lui: "Bonjour"

Moi: "Bonjour, j'aurais voulu une convention de compte s'il-vous-plait."

Lui: "oui, tenez mademoiselle." (il m'a donné une brochure toute fine de 2 pages ne comprenant que les tarifs.)

Moi: "excusez-moi mais auriez-vous une brochure un peu plus détaillée qui explique toutes les conditions parce que là vous ne m'avez donné que les conditions tarifaires.. ?"

Lui: "Je suis désolée mais non, pour cela il faut pendre rendez-vous avec l'un de nos conseillers."

Moi: "D'accord, mais comment je fais si j'ai envie d'être informée avant de rencontrer l'un de vos agents? "

Lui: "prenez rendez-vous, je ne peux rien faire pour vous."

Moi: "merci quand même, je reviendrai pour prendre rendez-vous, bonne journée!"

Lui: "bonne journée. Au revoir."

Résultat: Néant. J'ai seulement la convention clarté 2006 de 2 pages.

- LA POSTE:

3 dames m'attendent aux guichets des 3 bureaux, je vais devant l'un d'entre eux.

Elle: "Bonjour."

Moi: "Bonjour, j'aurais voulu une convention de compte s'il-vous-plait?"

Elle: "Oui, tout de suite".

(elle part quelques secondes derrière les bureaux et revient)

Elle: "tenez Mademoiselle"

Moi: "C'est parfait, merci beaucoup, bonne journée! Au revoir."

Elle: "Au revoir."

Résultat: Efficace! Un gros cahier "les Comptes Courants Postaux ouverts aux particuliers" de janvier 2006. 56 pages.

La Banque Populaire

(Un Monsieur m'attend au bureau d'accueil)

Moi: "Bonjour."

Lui: "Bonjour."

Moi: "j'aurais voulu une convention de compte s'il-vous-plait?"

Lui: "Ah.. pour cela; il fait prendre rendez-vous avec nos agents de compte et actuellement ils sont tous en rendez-vous.."

Moi: "ce n'est pas grave, mais vous ne pouvez vraiment pas m'aider?"

Lui: "je ne peux vous donner que cela."

moi: "merci quand même, au revoir Monsieur."

Lui: "au revoir Mademoiselle."

Résultat: je n'ai réussi à obtenir que les "conditions des produits et services, liés à la convention de compte de dépôt, applicables à tous nos clients", petit feuillet de 3 pages.