



Attitude hostile de mon agence bancaire

Par Visiteur

Madame, Monsieur,

Je suis depuis 2007 en poste aux Etats-Unis sous visa et pour 8 ans au sein d'une compagnie américaine. Résident fiscal en France, j'y conserve une activité annexe d'auto-entrepreneur (traduction) et le logement dont je suis locataire. Avant mon départ, j'avais souscrit un crédit consommation auprès du Crédit Agricole, pour couvrir des crédits revolving qui m'avaient permis de "tenir" la dernière année, 2006, ou j'étais chômeur sans droits, et de financer mon installation à New York. Etant pacsé, mon partenaire était co-emprunteur (depuis ce PACS a été rompu en 2009). J'ai toujours maintenant un contact permanent avec ma banque ou pas un seul incident n'est survenu pendant 23 ans de fidélité déjà cette banque.

Un tournant brusque est survenu en novembre 2008. Etant payé en dollars, je suis très malmené par la variation du change et j'ai eu du mal à faire face, une fois unique, au paiement d'une seule mensualité.

Plutôt que de se tourner vers mon co-emprunteur, ma banque a, sans information préalable:

- Supprime mon découvert autorisé par écrit 2000 euros (accordé même du temps de mon long chômage)
 - Ignoré mes avis de virements (toujours tenus) et, bien que j'ai dépassé le 40e jour, la situation a été réglée très rapidement après, sans effet sur la suppression unilatérale de mon découvert et de l'utilisation de ma carte bancaire.
 - Plus aucun incident ne s'est produit sur mon compte, lorsque fin mars 2010, j'ai constaté que mes remboursements de mes deux autres réserves revolving étaient bien enregistrés mais que mes comptes avaient été rendus inutilisables. Il m'a fallu bien des démarches pour finalement apprendre que soudainement, ma banque me sanctionnait pour la gestion de mon compte: non domiciliation de mon salaire (c'était le cas déjà depuis quatre ans et bien avant), violation des clauses de mes contrats revolving, utilisés pour rembourser le prêt principal (après contestation, la banque a dû débloquer mes réserves car il n'y avait pas de telles clauses), puis la situation s'est envenimée:
 - refus constant d'inscrire mon compte bancaire américain au titre de mes bénéficiaires de virement (m'obligeant à passer par d'autres systèmes de paiement en ligne)
 - chéquier non envoyé malgré mes demandes
 - demande de virement ignorée
 - non réponse suite à ma demande d'accéder à mes informations personnelles (j'ai saisi la CNIL)
 - Réponses agressives du service client du Crédit Agricole et refus d'intervention du Médiateur
- Que faire?

Par Visiteur

Cher monsieur,

- Plus aucun incident ne s'est produit sur mon compte, lorsque fin mars 2010, j'ai constaté que mes remboursements de mes deux autres réserves revolving étaient bien enregistrés mais que mes comptes avaient été rendus inutilisables. Il m'a fallu bien des démarches pour finalement apprendre que soudainement, ma banque me sanctionnait pour la gestion de mon compte: non domiciliation de mon salaire (c'était le cas déjà depuis quatre ans et bien avant), violation des clauses de mes contrats revolving, utilisés pour rembourser le prêt principal (après contestation, la banque a dû débloquer mes réserves car il n'y avait pas de telles clauses), puis la situation s'est envenimée:

- refus constant d'inscrire mon compte bancaire américain au titre de mes bénéficiaires de virement (m'obligeant à passer par d'autres systèmes de paiement en ligne)
 - chéquier non envoyé malgré mes demandes
 - demande de virement ignorée
 - non réponse suite à ma demande d'accéder à mes informations personnelles (j'ai saisi la CNIL)
 - Réponses agressives du service client du Crédit Agricole et refus d'intervention du Médiateur
- Que faire?

Que souhaiteriez vous précisément obtenir? C'est surtout là la question. Parmi ces nombreux problèmes, lequel pose véritablement problème aujourd'hui autrement dit.

Très cordialement.

Par Visiteur

Merci pour votre reponse. Il se trouve que je ne peux pas pour le moment proceder au remboursement de mon pret, ce qui me permettrait de quitter cette banque. En attendant:

- je dois payer des frais de virements chaque fois que je dois effectuer un paiement a Paris, car on ne m'envoie par mon chequier
- je ne beneficie plus de mon decouvert autorise alors que mes revenus sont largement superieurs a ce qu'ils etaient quand il m'a ete accorde
- aucune de mes demandes n'est suivie d'effet et cela me pose un certain embarras (je peux preciser)

En resume, puisque rien ne marche, ni courrier, ni service client, ni mediateur, comment puis-je obtenir de cette banque qu'elle me traite comme un client normal? Je subis tant d'aleas que cela finit par devenir du harcelement.

Par Visiteur

Cher monsieur,

Merci pour votre reponse. Il se trouve que je ne peux pas pour le moment proceder au remboursement de mon pret, ce qui me permettrait de quitter cette banque. En attendant:

- je dois payer des frais de virements chaque fois que je dois effectuer un paiement a Paris, car on ne m'envoie par mon chequier
- je ne beneficie plus de mon decouvert autorise alors que mes revenus sont largement superieurs a ce qu'ils etaient quand il m'a ete accorde
- aucune de mes demandes n'est suivie d'effet et cela me pose un certain embarras (je peux preciser)

En resume, puisque rien ne marche, ni courrier, ni service client, ni mediateur, comment puis-je obtenir de cette banque qu'elle me traite comme un client normal? Je subis tant d'aleas que cela finit par devenir du harcelement.

Je comprends bien que vous soyez dans une situation delicate mais on ne peut guere contraindre la banque à agir d'une maniere "commerciale". Autrement dit, elle peut decider de vous embeter pour autant que cela reste dans la legalite.

Ainsi pour le chequier, la banque est dans l'obligation de vous en envoyer un mais entamer une action judiciaire uniquement pour cela rend l'action pas très attrayante.

Pour le decouvert, la banque n'est pas dans l'obligation d'en accorder un. En consequence, bien que vos revenus le permettent la banque peut tout à fait refuser.

Vous voyez où je veux en venir?

Vous êtes typiquement dans ce genre de situation où le droit n'est pas d'une aide particulièrement utile. Car si la banque veut agir "bêtement", c'est difficile de les forcer à agir autrement.

Très cordialement,

Je reste à votre entière disposition.