

Banque à agences ou banque sans guichet ?

Mise à jour : 10/04/2021

Client d'une banque traditionnelle, j'ai constaté qu'il y a des années que je n'ai pas eu besoin d'aller dans mon agence : ma femme et moi faisons toutes nos opérations en ligne, sur Internet. La banque nous facture nos cartes de crédit et une assurance contre divers risques comme une perte de clefs : il y en a pour quelques centaines d'euros par an.

Attiré par la publicité d'une banque sans guichet, accessible uniquement par Internet, qui offrait les cartes de crédit gratis et la même assurance moitié moins cher, j'ai décidé de passer à ce genre de banque. Ma décision a été facilitée par la promesse d'un changement de domiciliation effectué en mon nom par la nouvelle banque : ils allaient prévenir tous les comptes qui m'envoient de l'argent ou que je paie régulièrement. Voici les difficultés rencontrées.

Un service délocalisé dont les agents comprennent mal le français

La banque sans guichet que j'ai choisie a priori est dans le même groupe que ma banque traditionnelle. J'ai rempli sur Internet des formulaires d'ouverture de compte joint, pour ma femme et moi, accompagnés des justificatifs demandés. Mais le prénom de ma femme ne figurant pas dans la facture EDF justifiant l'adresse, ils m'ont demandé un autre justificatif, une copie de contrat de mariage. Ce contrat étant ancien ne leur a pas paru probant et j'ai dû envoyer un troisième justificatif. Ce dernier ne leur convenant pas non plus, ils en ont demandé un quatrième, qui s'est aussi avéré insatisfaisant, puis ont redemandé un document qu'ils avaient déjà demandé et reçu. A l'évidence, ceux qui recevaient mes documents ne les comprenaient pas et, par méfiance, en demandaient chaque fois un autre.

Cet échange a eu lieu par messages (mail) Internet, mes correspondants envoyant toujours les leurs vers 3 heures à 4 heures du matin ; je suppose qu'ils sont quelque part en Asie et comprennent mal le français. Au bout de quelques jours j'ai renoncé à ouvrir un compte dans cette banque-là.

Un chèque de 10.000 € perdu et des promesses non tenues

Ayant réussi à ouvrir un compte joint dans une autre banque sans guichet, filiale d'une grande banque européenne, j'ai voulu y ouvrir aussi un Livret A. La procédure d'ouverture exigeait l'envoi d'un chèque par la poste. J'ai donc envoyé un chèque de 10.000 € sur ma banque actuelle. Mais l'ouverture de ce livret n'apparaissant pas sur Internet j'ai téléphoné à l'assistance clients, qui m'a promis de résoudre le problème et de me rappeler. Plusieurs jours après, n'ayant pas de nouvelle, j'ai rappelé et reçu (d'un autre agent) une nouvelle promesse, elle aussi sans suite. A cette occasion, mes interlocuteurs m'ont appris que leur banque n'accepte pas de demande par mail, les clients ne pouvant utiliser que le téléphone.

Et à partir de ce jour-là la banque n'a plus été joignable au téléphone. J'ai appelé des dizaines de fois, pendant une semaine, recevant toujours le même message de répondeur « Suite à un très grand nombre d'appels... ». Mon chèque n'était pas encaissé et mon Livret A n'était pas ouvert, mais j'ai fait opposition par prudence : coût 12,50 €.

Les exigences de la CNAV, impossibles pour une banque sans guichet

Conformément à sa promesse, ma nouvelle banque s'est chargée du changement de domiciliation. Ayant obtenu de ma banque traditionnelle un historique des mouvements sur 13 mois, elle a envoyé un RIB à tous les comptes aux mouvements récurrents qu'elle y a trouvés. Pour la plupart le changement de domiciliation s'est bien passé, mais pas pour la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse (CNAV), l'organisme payeur des pensions de retraite. Celle-ci exige d'être avertie d'un changement de domiciliation *sur papier à entête de la banque, signé et daté*.

Or les banques sans guichet n'ont pas de procédure pour fournir de tels papiers, et la CNAV le sait. Mais sur ce sujet la réponse au téléphone d'un de ses agents est sans appel : « Pour toucher votre pension vous devez nous informer par une lettre ainsi faite ! » J'ai donc dû envoyer au siège social français de la banque une lettre recommandée avec accusé de réception pour réclamer cette attestation.

Un service d'assistance clients souvent inaccessible au téléphone

L'assistance téléphonique des clients de cette banque sans guichet est organisée à deux niveaux. Quand le service n'est pas saturé, le client joint un agent du premier niveau, très aimable, qui promet une solution et transmet la demande par ordinateur à un deuxième niveau. Quand il ne voit pas de réponse simple celui-ci peut l'enterrer sans avoir de compte à rendre, et le client n'est pas averti et ne peut le joindre.

Conclusions

Lors du choix d'une banque sans guichet il faut donc s'assurer que chaque client a un « conseiller » dédié, dont il connaît le nom et qui peut suivre la bonne exécution des engagements pris ; un tel service a sans doute un prix.

Il faut aussi s'assurer qu'on peut envoyer des demandes écrites par mail avec pièces jointes, envoi toujours possible dont la réponse n'est retardée qu'en cas de surcharge. En cas d'assistance téléphonique débordée on peut au moins envoyer une demande.

Ma banque traditionnelle, dans son mode d'accès par Internet, répond à ces deux conditions. Si j'avais su que j'aurais de tels problèmes en passant à une banque sans guichet, je n'aurais pas tenté l'opération pour un bénéfice annuel de quelques centaines d'euros.

Daniel Martin