

## Les mystères de FORTUNEO BANQUE

**FORTUNEO** est une banque en ligne, filiale du **CRÉDIT MUTUEL DE BRETAGNE – ARKEA**. Son slogan publicitaire est « J'aime ma banque ».

Un client fait part de ses difficultés à obtenir la délivrance de chèques de banque en 2016, prestation pourtant prévue par les conditions générales. La majorité de ses demandes a été honorée mais, ponctuellement, un refus est émis.

Toute demande d'explication engendre le même message : « *Le motif de ce refus reste à la discrétion de FORTUNEO.* » Du reste, il est accompagné d'une information pour le moins cynique : « *Nous restons à votre écoute pour toute information complémentaire au 0811 135 135 (service 0,06 €/min + prix d'appel).* »

Il aura fallu une tentative avortée de saisir le Médiateur, sans passer par le Service réclamations, pour obtenir une issue favorable et laconique (« *il s'agit là d'une erreur de notre part* ») et une avalanche d'excuses : « *Nous sommes parfaitement conscients des désagréments occasionnés par cette situation. Nous vous présentons toutes nos excuses et regrettons que vous n'ayez pas reçu de notre part une prestation conforme à vos attentes et à nos engagements de qualité.* »

Dont acte.