

La langue de bois du CRÉDIT MUTUEL

Fin septembre 2017, les clients de cette banque mutualiste dans la commune de La Chapelle Saint Laurent (*Deux Sèvres*) reçoivent cette information : « À compter du 31 octobre 2017, le **Crédit Mutuel** change son organisation. »

Le courrier précise : « *Compte tenu des nécessités de mise aux normes des locaux au regard des nouvelles obligations réglementaires et compte tenu du faible niveau de fréquentation, le groupe a décidé de concentrer les moyens techniques (automates) et humains sur le site de Bressuire à compter du 31 octobre 2017.* »

Ce texte, issu du service communication, constitue un bel euphémisme : à aucun moment la formulation « fermeture de votre agence » n'est mentionnée.

Le **Réseau anti arnaques**, avait contacté dès le 1^{er} octobre le « directeur de l'entité Bocasèvre », non pas pour contester une fermeture qui relève de la stratégie propre de toute entreprise, mais pour obtenir quelques éléments factuels : Quel chiffre en matière de baisse de fréquentation ? Quelles nouvelles obligations réglementaires ? Il s'agissait également de conforter la promesse formulée dans le courrier (« *L'équipe et le conseil d'administration de la caisse, soucieux de vous accompagner dans cette phase de changement, sont à votre entière disposition* ») et, d'estimer la réactivité de la banque à toute demande d'information.

En date du 20 octobre 2017, le **Réseau anti-arnaques** s'étonne de ne pas avoir reçu de réponse et effectue une relance.

C'est **Vincent BIRAUD**, Secrétaire général de la **Fédération du Crédit Mutuel de Loire Atlantique et du Centre Ouest**, qui, le 27 octobre 2017, daigne enfin répondre : « *Nous osons espérer que vous ne vous permettez pas d'assimiler notre décision à ce que décrit la raison sociale de votre association. Pour l'heure nous considérons que nous avons fourni tous les éléments d'explication à celles et ceux qui sont légitimement en droit de nous les demander, à savoir les administrateurs, les sociétaires et les clients de nos caisses locales concernées.* »

Le sujet a en effet été présenté et débattu lors des dernières assemblées générales des caisses concernées. »

Près d'un mois a été nécessaire pour rédiger une telle prose : la communication bancaire a vraiment des progrès à réaliser.

INFO-ALERTE est une mise en garde hebdomadaire diffusée par le :
Réseau anti-arnaques, association partenaire de l'UFC-Que Choisir
BP 60512, La Chapelle Saint Laurent, 79306 BRESSUIRE cedex
(contact@arnaques-infos.org) - Site : www.arnaques-infos.org
SIRET : 503 805 657 00031

Reproduction autorisée sous réserve de mentionner l'origine.

Directeur de la publication :

Pascal TONNERRE (president@arnaques-infos.org)