

Tribunal d'Instance de Paris

11 mai 2004

AXA Banque (Banque Directe) condamnée

ref : AFUB - TI - 040511A

*PEL, chèque, FICP,
débit (retard),
réponse (absence),
silence, résistance, faute,
responsabilité bancaire .*

Trop souvent, l'usager vit une véritable guérilla que semble menée à son encontre la banque qui, à la suite d'un dysfonctionnement de sa part, oppose mutisme et silence aux réclamations de son client.

Une telle situation laisse désarmé l'usager qui, à défaut, d'un interlocuteur et d'une communication quelconque, finit bien souvent par refuser tout rapport avec cet établissement indélicat, notamment en ne créditant plus son compte.

Il y a toute l'impuissance du professionnel à gérer la "relation client" (ou RCM) et à conférer à ses employés les moyens de donner une suite cohérente.

N'est-ce pas la conséquence des choix d'une gestion, qui privilégie la profitabilité immédiate au détriment de la relation commerciale durable ...

Les faits de l'espèce en fournissent un exemple affligeant :

" Attendu qu'il résulte des éléments que la banque ne justifie pas du bien fondé du débit opéré sur le plan épargne logement de son client le 17 mai 2001 ;

Qu'elle a commis une faute en portant au débit du compte de son client un chèque de 5.000 euros plus de neuf mois après été porté au crédit du compte du bénéficiaire ;

Qu'elle ne s'est jamais expliquée sur ces erreurs de traitement ;

Qu'elle n'a jamais daigné répondre aux interrogations légitimes de son client préférant confier le dossier à son service de recouvrement ;

Qu'elle a en outre inscrit l'usager au FICP sans l'informer de cette inscription et en contravention des règles du code monétaire et financier ;

Que les fautes commises dans la gestion des comptes, l'attitude blâmable de cet organisme bancaire qui ne donne aucune explication à son client, ne l'informant pas de son inscription au FICP ont causé à ce dernier un préjudice certain direct et actuel équivalent d'une part au montant de la provision du chèque litigieux et d'autre part de la somme indûment prélevée sur le plan épargne logement ;

Que le comportement particulièrement désinvolte de la banque frisant l'intention de nuire doit être sanctionné par l'allocation de la somme de 500 euros supplémentaires

en réparation du préjudice subi par l'usager qui a su indirectement qu'il était fiché au FICP ;

Qu'il y a lieu également d'ordonner à la banque de procéder à la main levée de cette inscription laquelle devient mal fondée et ce sous astreinte de 50 euros par jour de retard ; "

AXA Banque est déboutée de son demande de la paiement de 5024 euros et condamnée à verse à son client 500 euros outre à procéder à la main levée de l'inscription au FICP sous astreinte de 50 € par jour de retard.

[Pour une copie intégrale de la décision.](#)

[Retour à la page précédente](#)

[procédure règlement des conflits,](#)
[comment faire valoir ses droits](#)

www.afub.org © 1999/2006 AFUB

Tous droits réservés, reproduction partielle ou totale interdite sans l'avis préalable de l'auteur

Dernière révision : 11 octobre, 2004