



CLIENT/BANQUE !

une relation de confiance ?

Aujourd'hui, une majorité de Français dispose d'un compte bancaire. Les clients ont une relation quasi quotidienne avec leur banque. Toutefois ces relations ne peuvent fonctionner correctement qu'à travers des engagements réciproques.

QUELS SONT LES PRINCIPES ESSENTIELS POUR ENTREtenir DE BONNES RELATIONS AVEC SON BANQUIER ?

- ne pas attendre les difficultés financières pour aller voir son banquier. Au premier signe il est plus que préférable d'informer la banque de sa situation.
- en cas de litige avec sa banque il faut procéder par étapes : contacter d'abord l'agence, puis, si besoin, le service relations clientèle du siège social, et seulement ensuite, si aucune solution amiable n'a pu être trouvée, le médiateur désigné au sein de la banque.
- le client est soumis à un devoir de loyauté : ne pas faire de fausses déclarations, ne pas procéder à des oppositions sur chèques ou cartes sous n'importe quel prétexte (ces oppositions ne sont possibles qu'en cas de perte, de vol, d'utilisation frauduleuse, ou encore de faillite).

ET DU CÔTÉ DE LA BANQUE ?

- le banquier, en tant que professionnel, a un devoir d'information de conseil vis-à-vis de ses clients, il doit fournir une information claire sur le fonctionnement du compte, notamment un récapitulatif annuel des frais prélevés au cours de l'année écoulée, et proposer conseils et services (principalement en matière de placements financiers).
- le banquier a un devoir de discrétion. Tenu au secret bancaire, il n'a pas le droit de divulguer un grand nombre de renseignements confidentiels reçu de ses clients, sauf dans des cas précis prévus par la loi.

La satisfaction et la fidélisation du client représentent des enjeux majeurs pour les banques c'est pourquoi elles mettent la relation avec leur client, au cœur de leur activité.

