

FRAIS BANCAIRES : LA LOGIQUE DE L'ÉCUREUIL

Une correspondante du **Réseau Anti-Arnaques** pousse « un coup de gueule » à l'encontre de la **CAISSE D'ÉPARGNE** :

« Je suis cliente de la Caisse d'Épargne depuis plus de 12 ans. Je me suis souvent bagarrée avec le service qualité et relations client. De la qualité, parlons-en :

- des lettres rédigées à la va vite ou selon un modèle type ;
- une expérience lassante. Il m'est impossible d'effectuer un virement à l'étranger à partir de mon PC à la maison ou à l'hôtel. La **Caisse d'Épargne** m'oblige à passer à l'agence pour effectuer cette opération et voilà qu'elle me facture 7 € ! A la demande pourquoi je ne peux pas payer un hôtel à Gênes directement à partir de chez moi sur mon ordinateur, on m'embrouille avec des « raisons européennes. » J'ai exigé le remboursement des frais : j'estime que ce n'est pas moi qui suis paresseuse, ce sont eux qui m'obligent à aller au guichet. J'ai finalement obtenu mon remboursement mais j'ai la sensation de devoir tout le temps me justifier. »



INFO-ALERTE est une mise en garde hebdomadaire diffusée par le **Réseau anti-arnaques**, association partenaire de l'**UFC-Que Choisir**, BP 40179, 79205 PARTHENAY cedex (contact@arnaques-infos.org).

SIRET : 503 805 657 00049

Reproduction autorisée sous réserve de mentionner l'origine.

Directeur de la publication : **Pascal TONNERRE** (president@arnaques-infos.org)