



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## protection des consommateurs

Question écrite n° 123418

### Texte de la question

M. Jacques Remiller appelle l'attention de M. le secrétaire d'État auprès du ministre de l'économie, des finances et de l'industrie, chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services, des professions libérales et de la consommation, sur la généralisation des numéros d'appel surtaxés en charge de l'accueil des enseignes bancaires. Il est devenu rare, voire impossible, de prendre contact avec sa banque, que l'on en soit client de longue date ou futur sociétaire, sans avoir à passer par un numéro de téléphone surtaxé renvoyant à une plateforme téléphonique. La dépersonnalisation des relations bancaires aggrave la défiance des ménages envers leur banque. Elle confirme un sentiment général qui témoigne que les banques font leurs choux gras des moindres frais forcés qu'elles imposent à leur clientèle. Les frais téléphoniques comptent parmi ces dépenses contraintes pour un service rendu minimal voire inexistant. Combien d'appels faut-il en effet réaliser pour parvenir à être mis en relation avec un conseiller en vue d'un rendez-vous ? Au regard de la saturation des plateformes téléphoniques, il faut s'armer de patience. Or l'accueil bancaire ne saurait être un service payant. En conséquence, il lui demande de lui préciser les mesures qu'il envisage de prendre afin d'interdire la marchandisation de l'accueil en banque et de rétablir l'humanité de la relation clientèle.

### Données clés

**Auteur :** [M. Jacques Remiller](#)

**Circonscription :** Isère (8<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 123418

**Rubrique :** Consommation

**Ministère interrogé :** Commerce, artisanat et consommation

**Ministère attributaire :** Redressement productif

### Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 6 décembre 2011, page 12701

**Question retirée le :** 19 juin 2012 (Fin de mandat)