

Proies classiques pour voyous au dessus de tout soupçon

La présente information résulte d'un témoignage parfaitement fiable. Ca s'est passé du côté de Baccarat en Meurthe-et-Moselle, mais c'est représentatif de ce qui peut se passer un peu partout dans la société actuelle.

Une assurance-vie qui "peut être reversée dans le mois qui suit le décès"

Mme A., née en 1914 a trois filles. Elle a pris deux assurances-vie auprès de la banque B.

Elle décède en mars 2008. Une de ses filles envoie alors un certificat de décès à la banque B.

Sur les trois filles de mme A., deux seulement vivent dans le même secteur que leur mère. Celles-ci ont assisté à la signature du contrat d'assurance-vie à la maison de retraite. Elles croyaient que l'assurance-vie serait payée chez le notaire au moment de la succession.

Au téléphone, du pipeau pour faire attendre

La troisième des filles, T., vivant à 500 km de là, ignorait l'existence même de ce contrat. Ayant un achat en vue pour aider à l'installation de ses enfants, elle s'enquiert auprès du notaire, par téléphone, de l'état du dossier de succession. Il lui est répondu de manière assez floue que le dossier n'est pas complet. Le notaire était informé de l'existence de ce contrat, parce qu'il avait demandé l'état des comptes de la personne décédée à la banque B.

Un mois plus tard, T. demande à nouveau au

notaire l'état des comptes, mais cette fois par courrier ordinaire, non recommandé. Elle reçoit par téléphone une réponse évasive apportée par un clerc du notaire.

Début août, alors que le décès a eu lieu en mars, elle téléphone une deuxième fois au notaire, et son mari y ajoute une semonce. A l'autre bout du fil, c'est alors une véritable découverte: "Ah! Vous vouliez l'état des comptes! Eh bien, je vous l'envoie tout de suite!"

Cet état des comptes est reçu autour du 15 août, alors qu'il aurait pu l'être quatre mois plus tôt, et alors que la famille de T. est bousculée par d'autres problèmes.

Les informations au compte-gouttes

En possession de ce papier, T. n'y a même pas remarqué que sa mère avait souscrit une assurance-vie, qui est reversée indépendamment de la succession. C'est l'étude du notaire qui le lui apprend quinze jours plus tard, c'est à dire fin août, alors que T. téléphone pour savoir où en est la vente de la maison de sa mère décédée.

Comme T. est toute étonnée, on ajoute depuis l'étude: "Si vous n'avez pas été contactée par la banque B, c'est que vous n'êtes pas dans la succession"

T. téléphone alors à sa soeur aînée. Celle-ci lui confirme l'existence d'une assurance-vie qui a déjà été indiquée par l'office notarial. Elle pensait jusque là que le règlement de l'assurance-vie se ferait au moment de la succession. Elle n'a pas encore été informée du montant de la somme qui sera versée à chacune.

La banque B. n'a fait jusque là aucune démarche spontanée pour informer T. et ses soeurs du contrat qu'elle a signé avec leur mère et dont elle est dépositaire. On est à la fin du mois d'août, alors que le décès a eu lieu en mars.

Souverain mépris pour le client

D'après les termes du contrat, la somme à régler aux bénéficiaires "peut être versée dans

le mois qui suit le décès". Or la banque B. connaît au moins l'adresse d'une des filles, mais elle ne fait rien. D'autre part, elle refuse de donner la moindre information par téléphone, sous prétexte de risque de non respect de la confidentialité.

La soeur ainée de T. retrouve alors dans ses papiers un exemplaire du contrat, avec le nom PB de la personne qui avait fait le contrat au nom de la banque B, elle y trouve son numéro de téléphone, datant de six ans. Sur le contrat, il est bien précisé que les filles sont bien toutes les trois bénéficiaires.

Interrogée au téléphone, l'agence de départ, dépositaire du contrat, répond systématiquement: "on ne connaît pas". Après cette première période, où elle use et abuse de la petite musique au téléphone, en arrive une deuxième, où le téléphone n'est plus décroché.

Presque un redresseur de torts

La soeur ainée de T. arrive à contacter l'employé PB, auteur initial du contrat. Entre temps, il a changé d'agence. Il se renseigne et "monte le dossier" de paiement d'assurance-vie. Le terme est impropre car le dossier est monté depuis longtemps. PB laisse entendre que "quelqu'un" de la banque B n'a pas fait son travail.

La fourniture des papiers nécessaires au versement prend encore trois à quatre semaines. Enfin arrive un premier versement vers le début d'octobre. L'assurance-vie comprend en fait deux contrats différents, de montants inégaux, et ce versement correspond, comme par hasard, au montant le plus faible.

Patience et longueur de temps: le résultat n'est pas garanti, sauf pour l'assureur

Le gros versement, de son côté, se fait attendre. T. rappelle sa soeur ainée, qui rappelle le service clientèle départemental de la banque B. C'est la seule passerelle de communication possible, parce que l'agence qui devrait s'occuper de l'affaire ne répond pas au téléphone. Le service clientèle répond: "on

ne peut pas faire le virement car il manque encore un nouveau papier, à fournir par le service des impôts".

Tout juste à point, PB vient d'envoyer à la soeur de T. le papier qui doit être visé par les impôts et lui être retourné dûment complété.

PB a pris soin d'y joindre une enveloppe libellée à son nom, pour le retour du document.

Les vacances de la Toussaint occasionnent encore un retard avant que le papier ne revienne des impôts.

Une fois reçu, le papier en question est envoyé par la soeur ainée de T., à la banque B, dans l'enveloppe fournie par les soins de PB, et libellée à son nom.

Quinze jours plus tard, la somme n'est toujours pas réglée. Le mari de T. passe un savon au service clientèle de la banque B.

T. arrive à joindre le service chargé du versement. Réponse: "Monsieur PB ne nous a pas envoyé le document visé par les impôts".

Contacté à son tour au téléphone, PB répond: "Excusez-moi, je suis parti quinze jours en stage, et personne n'ouvre mon courrier"

Le paiement de la deuxième et principale partie de la somme due se fait enfin début décembre, alors que le décès remonte à la mi-mars. Le virement se fait sans aucune explication des intérêts, ni aucun détail, en dépit d'une demande par lettre recommandée au service payeur.

Une réclamation de T. situait le préjudice pour cause de retards de paiement aux alentours de 2000 euros pour chacune des trois soeurs, elle a donné lieu à une indemnisation de 600 euros chacune.

Pour un client qui arrive ainsi à faire valoir ses droits au prix d'un véritable parcours du combattant, combien y en a-t-il d'autres qui se font rouler dans la farine parce que leur état de santé ou leurs autres préoccupations les mettent dans l'incapacité de se défendre?