


M^{me} Masoua Mariem
136 Rue de la Croix-Nivert
75015 Paris
Tel 0673131029

Paris le 19/07/04

LE:  19.07.04

Monsieur le Président Directeur General de l'UTB,

Je soussigné M^{elle} Masoua Mariem cliente de votre agence de Belleville sous le compte courant N° 21317306204, estime avoir été lésé par toute une série de dysfonctionnements qui durent depuis trois ans et qui ne sont pas dignes d'une Banque censée représenter et défendre les intérêts de ses clients expatriés. Des agissements scandaleux que j'ai essayé de gérer et de dépasser mais qui atteignent aujourd'hui un niveau qui mérite d'attirer votre attention ainsi que toutes les parties compétentes, surtout après le refus de votre chef d'agence souvent indisponible et mal informé, de me recevoir.

Voici les incidents majeurs;

① L'été 2001, je me rends à l'agence de Belleville pour déposer un chèque sur mon compte dans l'intention de retirer l'argent quelques jours plus tard pour couvrir mes dépenses du moment, et surtout les frais de mon voyage à Lyon, à l'occasion d'un concours à INTERPOL.

À ma grande surprise, au moment de versement, l'agent au guichet

Mr Majid Belhaj m'informe que je m'ai plus de compte courant jusqu'à cloturé à sa propre initiative !!

J'étais sous le choc, imaginez : je n'avais pas d'autre compte, et j'étais de surcroît en interdiction bancaire suite à un conflit dû au vol de ma carte bleue (jugement ci-joint). Je ne pouvais donc encaisser le chèque nullepart, loin de mes parents et de ma famille je me suis retrouvé à emprunter pour mes dépenses et mes déplacements fréquents à la Banque, pour comprendre et régler la situation, alors que je détenais dans les mains un chèque d'un montant conséquent. Je perdais patience trois jours avant le concours, et je décide de siéger à la Banque, jusqu'à ce qu'on veuille bien me fournir des explications et une solution à la situation financière difficile et gênante dans laquelle je me suis retrouvé.

Mr Belhaj s'impatiente aussi, et me hurle devant les clients encore une fois qu'il a pris l'initiative de cloturer mon compte, parce qu'il ne bougeait pas depuis quelques mois?! Il rajoute qu'il n'y a rien à espérer parce que c'est lui qui décide de tout. S'en suit une altercation vive au cours de laquelle je lui rappelle qu'il n'en a absolument pas le droit et que la loi prévoit un certain nombre d'années de gel, avant de pouvoir en décider en informant le client.

Bref, consterné par cet abus de pouvoir je me rends à l'agence de Pyramides où feu Mr Louzir me dirige vers Mr Haddad. Metodi qui finit, après un long entretien et vérifications, par envoyer un fax par envisager une nouvelle ouverture de compte en urgence, ce qui me débloque par rapport à mes frais. Et je me rends à l'agence de Belleville sous les indications de Mr Haddad, Mr Belhaj m'accueille très mal et me somme de partir, lorsque je lui parle du fax et des instructions de l'agence Pyramides, il me répond je cite (devant témoins) " Mr Haddad envoie le fax devant nous, mais derrière il m'appelle, et "

dit de ne rien faire avancer, tu vois personne m'ose me contre-dire je suis le tout pour le tout ici." Aujourd'hui encore je ne crois pas Mr Hasblad capable d'un tel agissement, mais vu le personnage lorsque je l'en informe à l'époque il ne réagit pas à cette colossale. Pour résumer, je rate mon concours, j'engage des négociations partout et menace de porter plainte, et on finit par m'ouvrir un autre compte courant, et me délivrer une attestation comme quoi mon compte a été clôturé par erreur de la Banque (ci-joint). Mr Belhaj est resté impuni.

② En marge de cela, il est à signaler les grands problèmes de communication et de relation Guichet-client, surtout lorsque l'on a affaire à Mr Belhaj. Pour ne parler que de ce lui-ci, lorsque je demandais mon solde (et je n'étais pas la seule) au lieu de me l'écrire, il me le hurleait de derrière la vitre et si j'avais le malheur d'être un peu en décalage, il se permettait de commenter à haute voix. Lorsque j'avais rendez vous à l'intérieur, avec Mr Hasblad ou Mr Salah et que je lui demandais de m'ouvrir ou au moins de m'annoncer (quand il n'y avait que lui parce qu'en général je l'évite), il s'énervait et me criait qu'il n'était pas ma boniche ou celle de Mr Salah ou Hasblad, alors que l'usage même de la banque l'imposait, et qu'il se permettait de me laisser attendre et perdre ma priorité au profit d'un "ami" à lui.

③ Mr Belhaj prouve l'indescence et la mauvaise foi, jusqu'à soutenir que j'entreprendrais des rapports d'affaires avec Mr Salah mon conseiller? Lorsque je consulte Mr Belhaj au guichet pour une opération simple, il me demande d'aller demander les faveurs de Mr Salah, qui

aurait de bonnes raisons de me les accorder, jusqu'il aurait l'habitude de m'appeler, de me voir et je ne sais quoi d'autre... Bien entendu je réagissais très vivement, et je demandais à voir Mr Hadblad au le champ mais il faut croire qu'il trouvait toujours de -quoi s'occuper. Très lassé, je bombarde le standard de l'UTB jusqu'à avoir Mr Hadblad au bout du fil et forcer un rendez-vous. Il semble comprendre mon désarroi, et m'assure qu'un comportement pareil ne saurait se répéter. J'avais vraiment failli porter plainte pour diffamation, mais je ne l'ai pas fait parce que d'une part je pensais avoir satisfaction, et j'attendais la sanction, et d'autre part parce que je m'en aurais pas informé Mr Salah, et je ne voulais pas qu'une accusation aussi mesquine l'indispose, surtout qu'il a été l'agent le plus correcte et le plus compétent dans cette Banque de Belleville.

(4/)
Il y a aussi les dysfonctionnements suivants;

- Mon chèque de salaire, donc de société connue et reconnue par la banque ne rentre dans mon compte que 2 à 3 semaines après son dépôt, ce qui fait que pour bénéficier de mes payes avant la fin du mois suivant il fallait :
 - a/ demander et insister et attendre, pour retirer de l'argent et ce la me mettait en difficultés
 - b/ chaque retrait générant des frais "fixes" de plus de 50€ et même plus par mois.
- Je suis toujours mal informée et mon extrait de compte arrive vers le 9/10 du mois.
- Des fois on m'envoie des correspondances à une adresse -que j'occupais il ya 5 ans.

- J'ai trois rentrées d'argent - STB (virement de Tunis)
- L'éducation nationale Française.
- mon salaire de Directeur export.

J'ai donc des rentrées régulières de plus de 1000€ / mois depuis plusieurs mois. J'ai donc demandé une facilité de caisse ou autorisation de découvert même courte, pour ne plus avoir à appeler ou me déplacer, et j'ai fourni tous les documents à la demande de Mr Hadhad - dont ce lui où mon patron certifiait que j'avais mes frais de voyages (- quatre par mois) (- copie - ci joint) et qu'il me les remboursait à l'issue du mois. Je me retournais toujours à supplier pour qu'un chèque de frais passe une semaine ou deux avant la fin du mois, alors que je vite tous mes salaires chez l'UTB, qu'on gère mon compte avec des frais énormes et que tout est bien connu.

(57) Le plus grave s'est passé dernièrement, vers la moitié du mois de Juin, ayant émis des chèques de frais et de déménagement, j'appelle l'agence pour dire à Mr Hadhad au courant de mes dépenses mais il était - il faut le croire! - toujours occupé. J'ai donc envoyé un fax explicatif dans lequel je détaille mes besoins en dépenses, et encore une fois mes rentrées que j'essayais d'obtenir avant la fin du mois.

Seulement à la fin du mois j'étais encore en voyage et je ne pouvais obtenir mon chèque de salaire de 2100€ qu'à mon retour soit six jours après le 06/07. Je panique connaissant l'agence, et j'appelle de l'étranger plusieurs fois pour parler à Mr Hadhad parce que les interlocuteurs que j'ai eu n'étaient pas en mesure de prendre des décisions. Mais le 01/07 on me rejette mes chèques de 15€, 80€ etc..., je suis en interdiction bancaire et les frais de rejets se montent à plus de 600€?

le 04/07 la STB avait envoyé 1000€ et j'ai déposé un chèque de 3600 € au lieu de 2400€, ce qui fait qu'au 12/07 mon compte était créditeur de 1600 € et le 13/07 de 1300 € et mon chèque de loyer d'un montant de 1100€ s'est présenté le 12/07 et a été malgré cela rejeté le 15/07? Ceci est un incident majeur et injustifié qui va compliquer mes relations avec mon propriétaire qui a eu la délicatesse de remettre son chèque tard pour que le compte soit créditeur, et j'avais tout fait pour.

Le plus scandaleux c'est que le 12/07 je me suis présentée au guichet de Mr Belhaj pour retirer de liquide, et j'avais demandé s'il y avait un chèque ou un problème et il m'a répondu que non!

Monsieur le Président Directeur Général de l'UTB

Il fut absolument réparé ces incidents, et surtout le dernier qui m'avait absolument pas lieu d'être et qui confirme et aggrave le préjudice que je subis. Je demande à ce qu'on revie et qu'on me rembourse les Frais injustifiés, et qu'on remédie à l'affaire de ce dernier chèque et des autres.

Monsieur, j'ai foi en votre bon sens, et je m'en remets à vous en vous soulignant encore l'urgence de mon cas.

J m'en remets à vous de même en ce qui concerne les agissements de cette banque et surtout de Mr Belhaj.

Merci de m'avoir reçue sans difficultés, et de l'intérêt que vous portez à cette affaire et à la banque UTB Belleville et permettez moi de vous rappeler pour me tenir informée.

Melle Anaxuar
