

Un litige avec votre banquier

Pour plus d'informations

Tout d'abord, formalisez votre demande par écrit pour obtenir un arrangement avec votre interlocuteur habituel.

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée, vous pouvez saisir gratuitement par écrit le service relation-clientèle puis le médiateur de la banque. Ses coordonnées sont mentionnées sur votre convention et sur vos relevés de compte.

Le médiateur doit vous répondre dans les deux mois suivant votre demande (*article L. 312-1-3 du code monétaire et financier*).

La liste des médiateurs est également disponible sur les sites :

- > de la Banque de France
www.banque-france.fr
- > de la Fédération bancaire française
www.fbf.fr et **www.lesclesdelabanque.com**

- > Le site du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie :
www.minefi.gouv.fr
- > Le site Internet de la DGCCRF :
www.dgccrf.minefi.gouv.fr
- > **3939 « Allô, Service Public »** (0,12 € la minute)
Info Service Consommation
- > La direction de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes de votre département
- > L'Institut national de la consommation :
www.conso.net
- > Les associations de consommateurs de votre département

Les éléments fournis dans cette fiche sont donnés à titre d'information.

Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer à la réglementation applicable.



Direction générale de la Concurrence, de la Consommation
et de la Répression des Fraudes

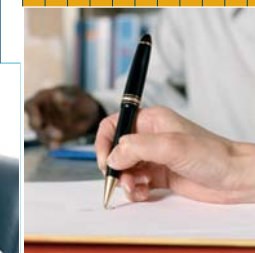
DGTPE

Direction générale du Trésor et de la Politique économique

Juin 2006

Les relations avec votre banquier

Le compte bancaire (ou compte de dépôt)



- Vous avez un compte bancaire.**
- Vous souhaitez en ouvrir un.**
- Vous souhaitez changer de banque.**

Que devez-vous savoir ?

L'ouverture de votre compte

Vous souhaitez ouvrir un compte ou changer de banque ; votre banquier doit répondre aux questions que vous vous posez. Prenez le temps d'étudier les différentes offres ; **comparez-les en fonction de vos besoins personnels** avant de vous engager.

Comparez en particulier les tarifs

Tout banquier a l'obligation d'afficher les prix des produits et services liés à la gestion d'un compte bancaire. Ils sont consultables sur le lieu de réception de la clientèle (*arrêté du 4 avril 2005 portant application de l'article L.312-1-1 du code monétaire et financier*).

L'information sur les tarifs doit se faire de deux façons :

- par un affichage visible et lisible ;
- par la mise à disposition gratuite de dépliants tarifaires.

Si vous avez recours à Internet, sachez que les sites des banques vous donnent généralement accès à leurs tarifs dès la page d'accueil.

Vous avez droit à un compte bancaire

Si vous n'avez aucun compte et que la banque refuse de vous en ouvrir un, elle doit vous préciser la procédure à suivre et vous proposer d'accomplir les formalités nécessaires pour que vous disposiez d'un compte et d'un accès aux services bancaires de base.

La convention de compte

Lors de l'ouverture d'un compte bancaire, votre banquier doit vous remettre une « **convention de compte** » (*arrêté du 8 mars 2005 portant application de l'article L.312-1-1 du code monétaire et financier*). Il s'agit d'un contrat que vous devez obligatoirement signer. Cependant, avant de vous engager, vérifiez que les clauses sont adaptées à vos besoins et n'hésitez pas à négocier des conditions particulières.

La convention de compte doit obligatoirement préciser les points suivants :

- les modalités d'ouverture, de procuration, de transfert et de clôture ;
- les services et produits bancaires proposés et leurs prix :
 - attribution des moyens de paiement (chéquier, carte bancaire...);
 - autorisation de découvert ;
 - traitement des incidents (chèque sans provision...);
 - dates de valeurs ;
- le sort réservé au compte en cas de décès ;
- le fonctionnement de la convention (durée, renouvellement, résiliation) ;
- la procédure d'accès au médiateur de la banque.

Si votre compte a été ouvert avant le 28 février 2003 et si vous n'avez pas signé de convention de compte, **informez votre banquier de votre souhait d'en signer une**.

Les banques se sont engagées à proposer à leurs clients qui ne peuvent pas disposer de chéquier, une gamme de services à tarifs modérés comportant au moins une carte de paiement à autorisation systématique.

La vie de votre compte

Votre banquier vous propose de modifier votre convention

Le banquier peut vous proposer de modifier les conditions de votre contrat et notamment les tarifs. Il doit vous en informer par écrit (mention sur le relevé de compte, envoi d'un courrier...) trois mois avant la date d'entrée en vigueur de la modification.

Vous disposez d'un délai de deux mois pour refuser. Passé ce délai, la modification est considérée comme acceptée.

Si vous refusez cette modification, vous devez en informer par écrit votre banquier. Reportez-vous à ce qui est prévu dans ce cas dans votre convention de compte.

Le banquier peut résilier votre convention et clôturer le compte sous réserve du respect d'un préavis raisonnable.

La clôture de votre compte

La loi dispose que la clôture d'un compte pour cause de modifications substantielles de la convention est gratuite. En outre, **les banques se sont engagées à ne plus facturer, dans tous les cas, la clôture des comptes bancaires**.

Vous souhaitez changer de banque : les banques mettent à votre disposition un « **Guide de la mobilité** ». Ce document indique la marche à suivre sous forme d'informations, de recommandations et de précautions à prendre pour que l'opération se déroule dans les meilleures conditions.