



UFC-QUE CHOISIR VOSGES



Votre banque en 100 questions et plus

Un guide pratique pour essayer de
répondre aux questions que vous
vous posez au sujet de votre banque

Edition 2016

SOMMAIRE



J'ouvre un compte P. 3

Je signe une convention P. 5

J'ai un chéquier P. 6



J'ai une carte bancaire P. 9

Je demande un crédit P. 11

Je fais un placement P. 15



J'ai des difficultés de trésorerie : P. 19

• découvert

• interdit bancaire

• surendettement



Je ferme mon compte P. 22

Le prélèvement P. 24

**Le fonctionnement de nos associations repose sur
le soutien des consommateurs et notre efficacité
dépend de vous.**

J'ouvre un compte

1. Je souhaite ouvrir un compte de dépôt dans une banque, est-ce gratuit ?

Les services bancaires de base sont gratuits.



D'après le décret du 17 janvier 2001 les services bancaires de base comprennent :

- l'ouverture, la tenue et la clôture d'un compte de dépôt, la délivrance de RIB,
- l'envoi mensuel d'un relevé de compte,
- l'encaissement de chèques et virements,
- les dépôts et retraits d'espèces,
- les paiements par prélèvements, TIP et virements,
- le moyen de consulter à distance l'état du compte,
- une carte de retrait au DAB.

Les prestations supplémentaires sont payantes et leur coût varie selon les banques, renseignez-vous et mettez-les en concurrence.

2. La banque où j'ai choisi d'ouvrir mon compte me pose des questions sur ma situation et me demande des justificatifs, en a-t-elle le droit ?

Oui, la banque a le devoir de s'assurer de votre identité et de votre adresse (carte d'identité et justificatif de domicile).

avis d'imposition) et chercheront à se renseigner sur votre situation.

Ne pas répondre vous expose à des relations peu favorables avec votre chargé de clientèle.

Avant de vous remettre un carnet de chèques, la banque doit s'assurer que vous n'êtes pas interdit bancaire.

3. Les banques se renseignent-elles sur les clients dans le but d'établir un fichier ?

C'est exact. Suivant vos possibilités et surtout l'argent que vous êtes susceptible de leur faire gagner, vous figurez dans une classification qui détermine l'écoute que vous aurez auprès de votre chargé de clientèle en cas de besoin.

4. Lors de l'ouverture de mon compte, on me propose un « package » regroupant plusieurs services (carte de paiement, facilités de caisse, assurance, etc. ...) est-ce obligatoire ?

Vous n'êtes jamais obligé de signer pour un « package »; en revanche, il est judicieux d'étudier si les services proposés sont adaptés à l'usage que vous souhaitez faire de votre compte et de comparer avec le coût de ces services pris séparément.

La résiliation d'un « package » comporte généralement un préavis et nécessite de préférence une lettre recommandée

5. La banque ! Peut-elle me demander de verser une somme minimale lors de l'ouverture du comp-

6. La banque peut-elle refuser de m'ouvrir un compte ?

Oui, sans avoir à motiver sa décision. Dans le cas où aucune banque ne veut vous accueillir, vous devez saisir la Banque de France par lettre recommandée.

Celle-ci désignera une banque d'office : cette dernière aura seulement l'obligation de vous fournir les services bancaires de base.

7. La banque où j'ai ouvert mon compte me demande d'y verser mon salaire, en a-t-elle le droit ?

Non. Mais elle peut vous accorder des facilités tarifaires en cas de demande de crédit si votre salaire est versé sur le compte.

Toute clause du contrat de crédit mentionnant l'obligation pour le client de verser son salaire dans la banque est considérée comme une clause abusive par les tribunaux.

8. J'ai ouvert un compte joint avec mon compagnon. Que se passe-t-il s'il vide le compte et émet des chèques sans provision ?

Lors de l'ouverture d'un compte joint vous avez le choix entre deux intitulés :

1 - M. **ou** Mme : l'une ou l'autre signature suffit, mais les co-titulaires sont solidaires en cas d'interdit bancaire s'ils n'ont pas pris la précaution préalable de désigner un co-titulaire responsable.

2 - M. **et** Mme : les 2 signatures

bancaire sur tous ses comptes personnels ; pour l'autre, l'interdiction ne s'appliquera que sur le compte joint.

9. Ma banque me propose d'assurer mes moyens de paiement, est-ce intéressant ?

En cas de perte ou de vol de votre carte bancaire, cette assurance vous rembourse le coût de votre nouvelle carte.

Certaines banques rajoutent le remboursement de vos papiers officiels voire des communications frauduleuses passées à partir de votre téléphone portable.

10. Y-a-t-il un délai pour contester un relevé de compte ?

Voir la convention de compte : les banques considèrent actuellement que l'absence de protestation vaut acceptation.

Vous avez 13 mois, à compter de la date de débit, pour contester une opération de paiement non autorisée ou mal exécutée.

Les erreurs matérielles ou les omissions peuvent donner lieu à réclamation pendant un délai de 5 ans.

L'ouverture d'un compte est un contrat passé avec la banque, vous devez donc connaître les conditions tarifaires et signer une convention de compte.

Vous pouvez exiger de votre banque la mise en place de « listes blanches »

Je signe une convention de compte

11. Ma banque me propose une convention de compte, est-ce mon intérêt ?

Une convention de compte est un document précisant les conditions tarifaires et de fonctionnement de votre compte en banque.

Il faut la lire attentivement et faire la comparaison avec les conditions des autres banques, donc faire jouer la concurrence et choisir selon vos besoins.

12. La banque me facture les relevés de compte, pourquoi ?

Il faut bien vérifier à quelle fréquence vous recevez vos relevés.

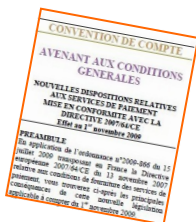
En principe le relevé mensuel est gratuit (selon les banques) ; mais s'il s'agit d'un relevé hebdomadaire ou par quinzaine il peut être payant, cela doit figurer également sur la convention de compte qui vous a été remise.

C'est à vous de déterminer à quelle fréquence vous désirez recevoir vos relevés de compte, et sous quelle forme (papier ou en ligne).

13. Sur mes relevés Il y a des frais de tenue de compte, est-ce normal ?

Certaines banques considèrent qu'il est normal de faire payer la tenue d'un compte bancaire.

Généralement les frais sont mensuels.



14. Combien va me coûter un virement sur un autre de mes comptes ?

Les virements internes sont en principe gratuits (voir les conditions et les tarifs de la banque).

S'il s'agit d'un virement vers une autre banque, ce virement peut être payant. Les frais varient selon les banques.

Attention : un virement permanent peut être payant lors de sa mise en place, voire à chaque exécution successive.

Bien vérifier votre convention de compte ou le document annuel tarifaire que la banque doit vous fournir, ou tenir à votre disposition, soit sous forme papier, soit sous forme numérique sur son site.

15. Est-ce possible de retirer de l'argent dans un autre distributeur que celui de ma banque ?

Oui, cela est possible mais peut être facturé par votre banque. Relisez attentivement les conditions tarifaires.

De plus en plus les banques ont tendance à facturer les retraits faits dans les distributeurs d'une autre enseigne.

Certaines banques acceptent un, deux, trois, quatre, retraits gratuits « hors réseau » par mois.

16. Puis-je consulter mes comptes autrement qu'avec les relevés de compte ?

Vous pouvez effectivement consulter vos comptes par l'intermédiaire d'internet et ce service est éven-

La consultation peut également être effectuée aux DAB ou avec les applis mobile.

17. Peut-on avoir un compte inactif ?

Oui, mais selon les banques, un compte inactif peut vous être facturé. Cela encore est précisé dans la convention de compte.

Durée de conservation d'un compte inactif : 5 ans. Maximum des frais annuels perçus : 30 €.

18. Un chèque de banque est-il payant ?

Les chèques de banque sont toujours payants : le tarif diffère selon la destination, France ou étranger.

19. A l'étranger si je retire de l'argent dans un distributeur est-ce que je paierai une commission ?

Les modalités sont différentes selon les banques et les pays (zone Euro ou pas).

J'ai un chéquier

20. Mon banquier est-il obligé de me fournir un carnet de chèques ?

Non, il doit s'assurer au préalable que vous n'êtes pas interdit de chéquier sur d'autres comptes ou dans d'autres banques.

Il peut aussi vous refuser un chéquier, mais dans ce cas il doit motiver sa décision.



21. J'ai reçu un chéquier par envoi ordinaire, ne devrait-il pas m'être transmis en envoi recommandé ?

Aucune loi n'impose aux banquiers un envoi recommandé.

Ceux-ci engagent leur responsabilité en cas de préjudice subi par le titulaire du compte (vol par exemple).

La faute de la banque est systématiquement retenue par le juge si aucune attestation de livraison n'a été signée.

Il est toujours possible de retirer vos formules au guichet de la banque.

22. On me demande un chèque de banque pour le paiement d'un scooter, qu'est-ce que c'est ?

C'est un chèque directement établi par la banque sur son propre compte et établi à l'ordre de votre créancier. Celui-ci bénéficie de la certitude de provision du montant du chèque.

Votre compte est débité immédiatement de ce montant par votre ban-

23. Je me suis trompé dans la rédaction de mon chèque, quelle est la valeur prise en compte ?

En cas de différence entre le montant en lettres et celui en chiffres, la somme exprimée en lettres prévaut sur le montant en chiffres.

L'impression du chiffre seul, effectuée par les caisses des grandes surfaces, doit être soigneusement vérifiée.

24. Un démarcheur à domicile me demande d'antidater mon chèque, est-ce légal ?

Non, le post-datage et l'anti-datage sont interdits et punis d'une amende.

La banque est tenue d'honorer tous les chèques qui lui sont présentés, quelle que soit la date inscrite, dans la limite de la durée de la prescription.

25. Voilà 4 mois que mon plombier doit encaisser un chèque, quelle est sa durée de validité ?

La durée de validité d'un chèque est de 12 mois et 8 jours (1 an et 30 jours dans les DOM-TOM).

Passé ce délai, le chèque est périmé et votre plombier vous suppliera de lui délivrer un deuxième chèque car tant qu'elle n'est pas payée votre dette subsiste !

Si passé ce délai, le chèque est encaissé, la banque est réputée fautive.

26. J'ai réglé mon plâtrier, il n'a pas terminé les travaux, ai-je le droit de faire opposition ?

Non, un chèque est un ordre de paie-

(Contrefaçon, falsification et infraction à la réglementation sur le démarchage), le redressement judiciaire et la liquidation judiciaire du bénéficiaire ou la procédure de sauvegarde.

Toute autre opposition est illégale.

27. Le commerçant me demande 2 pièces d'identité, en a-t-il le droit ?

Oui, le vendeur peut subordonner la vente à la présentation d'un ou plusieurs documents officiels (document émanant d'une autorité publique avec photographie récente).

Cette demande doit-être clairement affichée.

28. Tous les 3 ans, je détruis mes talons de chèques réglés, je peux n'est-ce pas ?

Non ! Le paiement d'une facture d'artisan peut être exigé pendant 5 ans. Vous devrez prouver l'avoir payée pendant ce délai, et conserver les justificatifs tout ce temps.

Il vous est toujours possible de demander à votre banque d'effectuer une recherche payante !

Les banques ont l'obligation d'archiver pendant 5 ans à compter de la date de l'opération.

29. Puis-je émettre un chèque dont le montant dépasse le solde de mon compte ?

Vous devez avoir sur votre compte une provision suffisante et disponible pour le paiement de vos chèques.

Des frais bancaires (commissions d'intervention) peuvent vous être demandés.

Ils sont limités à 8€ par opération et 80€ par mois au maximum (4€ et 40€ pour les clients « fragiles »).

30. Ma banque m'a envoyé une lettre d'injonction, qu'est-ce ?

Vous avez émis un chèque sans provision et votre banque vient de rejeter le paiement de ce chèque pour ce motif.

Elle vous enjoint de restituer vos chèquiers ainsi que les chèquiers de vos autres banques, et également toutes vos cartes bancaires.

Elle demande à la Banque de France de vous enregistrer au Fichier des interdits bancaires.

31. J'ai demandé à ma banque de m'accorder un découvert, comment ça marche ?

Certaines banques acceptent des découverts, avec ou sans autorisation de leur part.

Attention : un découvert est un crédit et les taux de remboursement sont parfois très élevés.

32. Je bénéficie d'une rentrée d'argent, puis-je régulariser mon interdiction bancaire ?

Vous devez régler le montant du chèque impayé, ainsi que la pénalité libératoire.

Cette pénalité sera annulée si vous régularisez dans le délai de 1 mois après la date d'envoi de la let-

tre de votre banque préviendra la Banque de France qui procédera à la radiation du fichier des interdits bancaires.

33. Je suis interdit bancaire sur mon compte joint, ma compagne peut-elle émettre des chèques ?

Non. La sanction d'interdiction bancaire est applicable à tous les titulaires d'un compte joint, quel que soit l'auteur du chèque litigieux, sauf si l'un des co-titulaires est préalablement nommé responsable du compte.

34. Ma banque vient de m'adresser une attestation de rejet de chèque que j'avais présenté à l'encaissement, pour défaut de provision, que dois-je faire ?

Vous pouvez demander un certificat de non-paiement à votre banquier ou représenter le chèque à l'encaissement.

Si la seconde présentation est infructueuse, vous recevrez directement un certificat de non-paiement, document nécessaire pour faire délivrer un commandement de payer à votre débiteur.

J'ai une carte bancaire (CB)

35. Mon banquier peut-il me refuser la délivrance d'une CB?

Il en a la possibilité : le droit à la carte bancaire n'existe pas.

Cette attribution vous sera consentie au vu de la gestion de votre compte.

36. Sans l'avoir demandé, mon banquier a-t-il le droit de m'imposer une CB ?

Une CB ne peut vous être délivrée que sur demande expresse et préalable de votre part.

37 J'ai détérioré ma CB, puis-je en demander une nouvelle ?

Oui, même en cas de perte ou de vol, mais ce n'est pas gratuit.

La CB est généralement tacitement renouvelable.

38, Dois-je restituer ma CB si mon banquier me la demande ?

Votre CB reste la propriété de votre banque.

En principe, la banque ne vous en demande la restitution qu'en cas d'utilisation frauduleuse ou avec défaut de paiement.

39, Ma banque me signale que les conditions d'utilisation de ma carte ont changé, que dois-je faire ?

Mais l'utilisation de la carte vaut tacitement acceptation des nouvelles conditions.

40, Ma carte arrive à échéance dans trois semaines, puis-je résilier mon contrat ?

Non, un préavis de résiliation de 2 ou 3 mois selon les contrats est exigé.

Vérifiez votre convention de compte.

41. J'ai une CB sur mon compte joint, ma compagne peut-elle disposer d'une carte pour elle-même ?

Oui, en cas de compte joint, chaque titulaire peut demander à disposer de sa propre carte, payante.

42. Une grande surface me propose une carte bancaire de fidélité et de paiement, est-ce intéressant ?

Attention à ce type de carte qui combine à la fois les deux fonctions de carte de paiement et de carte de crédit permanent à la consommation et qui se traduit par la détention d'une ligne de crédit auprès de l'organisme émetteur.

Méfiez-vous du taux d'intérêt, proche du taux d'usure (environ 20%).

43. Je possède une carte de retrait, puis-je l'utiliser pour payer chez un commerçant ?

Non seules les cartes bancaires estampillées du logo « CB » permettent le paiement.

Les cartes de retrait ne sont acceptées que dans les distributeurs automatiques de billets (DAB) de la



44. Un commerçant est-il tenu d'accepter un paiement par CB ?

Non, le seul moyen légal libératoire de paiement est la monnaie en espèces.

Le commerçant peut refuser une carte bancaire dans 2 cas : l'absence de logo "CB" sur sa vitrine ou sa caisse, et si le montant minimum affiché n'est pas atteint.

45. Un commerçant peut-il exiger un seuil minimum et/ou maximum d'acceptation de paiement par CB ?

Oui, de même qu'il peut exiger une ou plusieurs preuves de votre identité, à condition qu'un affichage visible et explicite le mentionne.

Une signature (ticket ou facturette) est exigée lors des paiements supérieurs à 1.500 euros.

46. J'ai fait de gros achats avec ma CB, elle ne fonctionne plus chez les commerçants, que se passe-t-il ?

Votre plafond d'autorisation mensuelle d'achat est dépassé.

Attention : il existe deux types de plafond sur une même carte.

Le plafond des paiements se calcule sur 30 jours glissants et le plafond des retraits (sur automates) est calculé sur 7 jours glissants.

Consultez votre chargé de clientèle pour connaître les plafonds de votre carte.

48. A l'étranger, puis-je utiliser ma carte ?

Une CB internationale de type Visa ou Eurocard Mastercard permet des retraits sans frais dans les pays de la zone euro.

Hors zone euro, un taux de change sera appliqué et une commission décomptée par opération.

49. Puis-je payer par CB une commande passée par Internet ?

Sachez que ce type de paiement est risqué, les fraudes existent.

Néanmoins, en fonction du système choisi par votre banquier, il est possible d'utiliser des dispositifs de sécurité personnalisés "e-CB" à utilisation unique, ou code de sécurité transmis via un SMS.

Certaines enseignes demandent une partie du numéro inscrit au verso de votre CB, sur la plage « signature ».

Dans tous les cas, veillez à ne passer une transaction Internet que sur un site sécurisé reconnaissable au cadenas ou au sigle https figurant dans l'adresse web du site.

50. J'ai été victime d'une utilisation frauduleuse de ma CB, que dois-je faire ?

Contestez immédiatement par écrit auprès de votre banque. Le délai légal maximum de contestation est de 13 mois après la date de passation de l'opération contestée, pour la zone Euro (70 à 120 jours pour une opération hors de l'Union Européenne).

Elle doit prendre en charge la totalité des frais engagés et remettre votre compte dans l'état où il se trouvait avant le retrait frauduleux.

51. Oh ! Le DAB a avalé ma CB !

Plusieurs causes sont possibles : soit la limite de validité est atteinte, soit votre CB figure sur une liste d'opposition, soit vous avez tapé 3 fois un code erroné, ou alors le DAB est en anomalie.

Vous devez vous présenter aussitôt à l'agence bancaire dont dépend le DAB. La carte vous sera rendue sur présentation d'une pièce d'identité, sous un certain délai (car les employés de banque n'ont pas accès au DAB).

52. Je ne me souviens pas de mon code confidentiel, puis-je le noter sur ma carte ?

Non, le code confidentiel est le seul garant de votre sécurité dans l'utilisation de votre carte, ne le confiez ni à une personne désirant vous rendre service, ni à votre banquier, ni aux services de police, encore moins à une demande sur Internet.

53. J'ai égaré ma carte, au secours!

Vous devez immédiatement faire opposition au paiement pour éviter toute utilisation frauduleuse : par téléphone au centre d'opposition d'abord (Numéro affiché sur les DAB), puis confirmation par courrier à votre banque,

N'oubliez pas la déclaration auprès

la perte de la carte, le redressement ou la liquidation judiciaire du bénéficiaire du paiement. Toute autre opposition est illicite.

54. Moi, ma carte, elle est en vrac dans mon sac !

N'oubliez pas qu'une CB est fragile, vous devez la protéger des chocs, griffures, pliures, mais aussi des aimants, clés, pièces de monnaie qui peuvent détériorer la puce.

Evitez de faire cohabiter votre CB trop près de votre mobile.

Je demande un credit



55. Quels sont les types de taux des prêts immobiliers ?

Vous avez le choix entre un taux fixe et un taux variable.

Le taux fixe est plus élevé au départ, mais offre davantage de sécurité : le taux, la durée et le montant des mensualités sont fixés en principe une fois pour toutes.

En revanche, si les taux d'intérêt baissent l'emprunteur n'en profite pas, sauf à renégocier le prêt et seulement

Le taux variable est moins élevé au départ qu'un taux fixe. L'emprunteur profite des baisses de taux éventuelles mais risque une hausse des taux en fonction d'une conjoncture difficilement prévisible.

Le prêt "capé" est une variante sécurisée du prêt à taux variable : les conditions de taux, de durée et/ou de mensualités peuvent varier selon des index supérieurs ou inférieurs préalablement définis dans le contrat.

N'hésitez pas à faire effectuer des simulations d'emprunts par votre banque pour faciliter votre prise de décision.

56. Quels sont les différents types de prêts à la consommation ?

On distingue :

- Les prêts personnels qui ne sont pas affectés à un projet précis ; la somme empruntée est utilisable à la libre convenance de l'emprunteur.

- Les prêts affectés qui sont destinés à un achat précis mentionné dans le contrat de prêt.

Si vous empruntez pour l'achat d'un bien déterminé, faites-le préciser dans l'offre de prêt et sur le bon de commande. Vous bénéficierez alors de garanties supplémentaires.

57. En quoi consiste le crédit «renouvelable» ?

C'est un crédit permanent adossé à une carte de crédit.

Une réserve d'argent vous est attribuée. Vous l'utilisez selon vos besoins

Votre réserve se reconstitue automatiquement, au fil des mensualités, du montant du capital contenu dans les mensualités remboursées.

Le crédit est consenti pour une durée d'un an renouvelable par tacite reconduction.

Trois mois avant l'échéance la banque doit informer l'emprunteur des modalités de sa reconduction.

Le **Taux Effectif Global (TEG)** d'un crédit renouvelable est généralement très élevé, proche du taux de l'usure.

58. Quelles sont les principales dispositions du Code de la consommation applicables à un prêt à la consommation ?

Une offre préalable doit être remise à l'emprunteur. Établie selon un modèle type fixé par décret elle doit contenir les mentions obligatoires suivantes :

- Date et durée de validité de l'offre de prêt (elle est valable durant 15 jours au minimum à compter de son émission)
- Identité des parties
- Modalités de remboursement du crédit proposé (durée du crédit, coût du crédit, TEG, montant, nombre et périodicité des échéances avec ou sans assurance, coût de l'assurance, coût total du crédit).

L'emprunteur bénéficie d'un délai de rétractation dont le point de départ est fixé par la date d'acceptation de l'offre de prêt.

Il peut revenir sans avoir à se justifier sur son engagement de crédit pendant

Les organismes de crédit sont responsables de plein droit à l'égard des emprunteurs pour la bonne exécution des obligations relatives à la formation du contrat de crédit, qu'elles soient à exécuter par le prêteur ou par les intermédiaires de crédit intervenant dans le processus de formation du contrat.

59. Quelles conditions sont nécessaires pour bénéficier des dispositions du Code de la consommation ?

Le crédit doit être accordé pour une durée supérieure à trois mois, son montant doit être inférieur ou égal à 75 000 €.

Il ne peut pas être destiné à financer une activité professionnelle.

Les contrats passés devant notaire ou consentis aux personnes morales de droit public ou les prêts sur immeubles, sont exclus du champ d'application du Code de la consommation.

60. Comment comparer le coût de deux prêts ?

1 - La meilleure méthode consiste à comparer leur TEG qui est un taux annuel exprimé en pourcentage.

Il tient compte, outre le taux d'intérêt, de tous les frais obligatoires pour l'octroi du crédit : frais de dossier, coût des assurances et garanties obligatoires (cautions, hypothèques, etc.).

2 - Le coût du crédit prend en compte toutes les charges, qu'elles soient

61. Puis-je rembourser par anticipation un prêt à la consommation ou un prêt immobilier ?

La loi stipule qu'un emprunteur peut toujours rembourser par anticipation tout ou partie d'un crédit.

S'agissant d'un contrat de prêt à la consommation, sauf dans certains cas limitativement énumérés par la loi, le banquier peut exiger une indemnité de 0,5 % ou 1 % selon que la durée résiduelle du crédit est inférieure ou supérieure à un an au moment du remboursement anticipé.

Concernant un prêt immobilier, le remboursement doit être d'au moins 10 % du capital initial ou bien représenter le solde total du crédit.

Le contrat de prêt peut prévoir une indemnité de remboursement anticipé qui ne doit pas dépasser 6 mois d'intérêt avec un plafond de 3 % du capital restant dû.

A noter qu'aucune indemnité de remboursement anticipé n'est due en cas de déménagement pour cause professionnelle, licenciement ou décès.

A la souscription du contrat, il peut être judicieux de négocier une clause de remboursement anticipé sans pénalités.

Mettez à profit le délai de réflexion pour bien étudier votre contrat avant de le signer, car ce document fera foi pour ce qui concerne les modalités de remboursement qui vous seront applicables.

62. Quelles sont les incidences sur les modalités du prêt en cas de remboursement partiel ?

Il y a deux possibilités :

- soit la durée restante de votre prêt est réduite,
- soit le montant de vos mensualités est diminué.

C'est à vous de choisir.

63. Quelles sont les assurances obligatoires pour un emprunteur de crédit immobilier ?

L'assurance «décès, invalidité permanente, incapacité temporaire de travail» peut-être imposée dans le contrat.

Elle assure le remboursement total ou partiel du prêt en cas de décès ou d'invalidité totale permanente et couvre la prise en charge totale ou partielle des échéances restant dues en cas d'incapacité temporaire de travail de l'emprunteur, en cas de perte de revenus.

L'assurance chômage relève du libre choix de l'emprunteur.

En cas de perte d'emploi elle peut prendre en charge une partie des échéances dues.

Se renseigner auprès de sa banque pour les modalités de détail. L'assurance peut être souscrite auprès d'un autre assureur, si la banque prêteuse accepte.

Dans la 1^{ère} année, il est possible de changer d'assurance emprunteur, à garanties égales.

64. Une assurance est-elle obligatoire pour un prêt à la consommation ?

Non, elle est facultative.

65. Selon les critères des assureurs je présente un risque de santé aggravé : pourrais-je bénéficier de l'assurance décès ou invalidité-incapacité dans le cadre d'un emprunt ?

En vertu de la convention AERAS, les personnes présentant un risque de santé aggravé ne pourront plus se voir opposer un refus de crédit ou des tarifs d'assurance prohibitifs qu'il s'agisse de prêt immobilier ou de prêt à la consommation (à voir avec la compagnie d'assurances).

Par ailleurs pour un prêt à la consommation, le questionnaire de santé n'est plus demandé si les conditions suivantes sont remplies :

- le montant du prêt ne doit pas dépasser 17 000 €,
- sa durée doit être au plus égale à quatre ans,
- l'emprunteur doit être âgé de moins de 50 ans lors de la souscription.

Tous les renseignements complémentaires sont sur le site officiel www.aeras-infos.fr.

66. A qui s'adresse le prêt en fine ?

Il s'adresse à des personnes fortement imposées qui veulent réaliser un investissement locatif, et qui perçoivent déjà des revenus fonciers.

Ce prêt présente en effet un avantage

67. Quel en est le principe ?

Pendant la durée du crédit, seuls les intérêts et l'assurance sont remboursés. A l'échéance le capital emprunté est remboursé en une seule fois.

Le prêt à remboursement in fine est toujours accordé avec en face une garantie en béton : en principe le nantissement de valeurs mobilières ou une assurance-vie importante.

68. Le prêt à taux zéro (PTZ) est très attractif : qui peut en bénéficier ?

Il est réservé aux ménages qui achètent leur premier logement.

Le montant du PTZ est calculé en fonction de la composition du ménage et de ses revenus, du coût de l'opération, de la zone géographique où se situe le logement et du montant des autres prêts souscrits.

Si le PTZ est en priorité destiné à l'achat dans le neuf, il est également accessible aux ménages qui achètent un logement ancien avec travaux (engagement de les faire dans les 2 ans, représentant 25% du prix de l'opération totale) et à condition que le logement soit situé dans une des 30 000 communes rurales éligibles.

Le PTZ ne peut pas être accordé seul.

Il doit intervenir à titre de prêt complémentaire.

La durée de remboursement du PTZ dépend des revenus de l'emprunteur, de la composition du foyer et de la zone géographique où se situe le

La période de différé d'amortissement (période pendant laquelle l'emprunteur ne rembourse pas son PTZ) est selon les revenus de 5, 10, ou 15 ans.

69. Quelles sont les différentes pièces à conserver pour un crédit et pendant combien de temps ?

Qu'il s'agisse d'un crédit à la consommation ou d'un crédit immobilier, le contrat de prêt, les justificatifs de remboursement (relevés de compte) et les éventuelles lettres de rappel sont à conserver pendant deux

Je fais un placement



70. Quels sont les critères à mettre en avant pour choisir un placement ?

Avant de choisir un placement, il est essentiel de réaliser (ou faire réaliser) un diagnostic de votre patrimoine et de définir vos objectifs.

Pour sélectionner les formules d'épargne qui répondront le mieux à votre attente, certains critères sont à pren-

- Votre capacité d'épargne,
- La fréquence de vos versements réguliers ou occasionnels,
- La durée d'immobilisation de vos placements,
- La disponibilité des fonds placés.
- Le degré d'acceptation du risque concernant la sécurité du capital est très important : capital garanti ou sans garantie contractuelle. L'acceptation d'un risque plus important offre un potentiel de gain élevé mais également de perte élevée !

71. Quels sont les principaux types de placements ?

A court terme :

- Le livret A (toutes banques), le livret développement durable (LDD), le livret d'épargne populaire (LEP), peuvent être soumis à des conditions de revenus, à une fiscalité différente et pour certains d'entre eux limités en plafonds de capitaux versés.
- Livret A : ouvert à tous.
- LDD : ouvert à toutes personnes majeures.
- LEP : soumis à des conditions de revenus.

Ces trois livrets sont limités en plafond.

Le livret bancaire, soumis à fiscalité, a un plafond illimité.

A moyen terme :

- Le Plan d'Epargne Logement (PEL) et son complément éventuel le Compte Epargne Logement (CEL) (Voir conditions auprès de votre

Variable) : tenir compte des frais d'entrée et de sortie, des frais de gestion, des durées d'immobilisation, des rendements et des risques.

Le Plan d'Epargne en Actions (PEA) : soumis aux fluctuations de la Bourse en fonction des titres contenus.

A long terme :

L'Assurance Vie : placement sur 8 ans (minimum ou plus), avec une fiscalité privilégiée. Tenir compte des frais de versement et de gestion, de la rentabilité et du taux garanti.

72. Comment répartir son capital entre les différents types de placement ?

La sagesse commanderait de répartir ses fonds entre ces trois grands types de placement. Mais tout dépend des critères que veut privilégier l'épargnant : disponibilité, garantie, sécurité, risque, fiscalité.

Il peut être intéressant de répartir son épargne entre plusieurs établissements car la garantie de chaque banque est limitée.

73. Est-ce que ma banque a un devoir de conseil ?

Votre banque a avant tout un devoir d'information sur le produit proposé et sur la totalité de ses caractéristiques.

Il faut bien reconnaître que les relations avec une banque reposent souvent sur la confiance entre le client et le conseiller de cette banque.

Sachez aussi que plus les taux de ren-

74. Que penser des investissements en Bourse ?

Investir en bourse est le placement risqué par excellence.

On ne doit placer en bourse que l'argent dont on n'a pas besoin et tenir compte de ses objectifs personnels : placer des liquidités en attente, percevoir des revenus complémentaires, constituer un capital, développer et valoriser un capital, durée de placement envisagée, part de risque que vous êtes prêt à accepter.

Sachez que la qualité des prestations proposées n'est pas la même partout, et qu'il vous appartiendra de ne pas abandonner tout contrôle de votre portefeuille détenu par un banquier, aussi proche et sympathique soit-il.

Cela supposera un effort important d'information de votre part.

Pensez à prendre en compte les aspects fiscaux de l'ensemble du patrimoine afin d'optimiser les résultats.

75. Quelles sont les différentes formules possibles ?

Deux formules existent pour investir en Bourse :

1 - Vous confiez votre capital au service de gestion de portefeuille de votre banque (mandat de gestion).

C'est elle qui réalise les opérations et qui vous envoie un relevé de situation à intervalle régulier. Cela ne vous exonère pas d'un suivi attentif de la façon dont le mandat de gestion est exécuté.

2 - La gestion individuelle de votre

76. Quels sont les frais de fonctionnement d'un compte titre ?

Qu'il soit géré par vous-même ou par votre banque (mandat de gestion), un compte titre donne lieu à prélèvement de frais :

- Frais de courtage :

Frais prélevés à chaque opération d'achat ou de vente. Ils sont calculés en pourcentage de la transaction ou au forfait.

- Droits de garde :

Frais de tenue de compte représentatifs des services que la banque met à votre disposition (commission proportionnelle à la taille du portefeuille).

- Droits d'entrée :

Frais de commercialisation de la SICAV (Société d'Investissement à Capital Variable) ou du Fond Commun de Placement (FCP).

- Frais de transfert :

Surcoût si vous souhaitez acquérir une SICAV ou un FCP de la concurrence.

Tous ces frais peuvent être négociés avec votre banquier et sont fonction de l'importance de votre investissement.

77. Est-ce que la Bourse en direct (en ligne avec Internet) est une meilleure solution ?

La solution de la Bourse en direct entraîne des frais moindres, un rendement souvent plus fort mais des informations plus rares même si elles sont plus claires et plus complètes.

- Une logistique performante qui assure une transmission des ordres sur le marché en temps réel. De même le client est en droit d'attendre des informations précises sur la tendance du marché là aussi en temps réel.

- Des frais raisonnables : frais de courtage et frais fixes, droits de garde, notamment dans le cas d'un investisseur actif qui réalise plusieurs opérations par semaine.

- La facilité de transmission des ordres : il vous faudra comparer les services et les tarifs proposés par les différents établissements.

78. Quels sont les points importants à mettre en avant dans la gestion d'un investissement boursier ?

Diversifier son portefeuille sans se disperser (attention aux frais de courtage et aux droits de garde).

Ne pas confondre dynamisme et agitation : les opérations d'achat et de vente trop fréquentes déséquilibrent les portefeuilles et sont coûteuses en frais.

Savoir prendre les bénéfices quand ils sont là.

Penser long terme en essayant d'anticiper les évolutions futures des secteurs d'activités.

Ne pas pratiquer le tout ou rien en consacrant la totalité d'un portefeuille à un seul titre.

Prendre son temps : un portefeuille ne se construit pas en un jour mais en

79. Quelles sont les précautions élémentaires à prendre avant toute signature de contrat ou avant toute transaction ?

Etre sûr que ce que l'on va signer correspond bien à son besoin.

Relire le contrat ou la transaction proposée.

En cas d'incompréhension partielle ou totale, se faire expliquer jusqu'à la complète compréhension du texte.

Ne pas hésiter à comparer les produits entre plusieurs établissements.

Prendre conseil auprès de plusieurs personnes.

80. Que faire en cas de Litige ?

Il vous faudra tout d'abord monter un dossier argumenté très précis et très complet, et s'adresser à votre banquier (le directeur de votre agence).

Pour cela vous pouvez vous faire aider par l'association de consommateurs UFC Que Choisir de votre département.

Si le désaccord persiste, vous pourrez vous adresser au service « Clientèle » de votre banque ou à son Médiateur.

Pour les litiges boursiers, n'hésitez pas à vous adresser au « Gendarme » de la Bourse, l'Autorité des Marchés Financiers (A.M.F.).

Si ces médiations n'aboutissent pas, il vous reste le juge de proximité pour les litiges de moins de 4 000 €, le tribunal d'instance pour les litiges compris entre 4 000 € et 10 000 € et le

LEXIQUE:

Action: titre de copropriété d'une entreprise.

FCP : Fonds Commun de Placement.

Sorte de mini SICAV qui n'a pas juridiquement la personnalité morale car c'est une copropriété de valeurs mobilières.

SICAV : Société d'Investissement à Capital Variable.

Les SICAV gèrent collectivement un portefeuille de valeurs mobilières pour le compte de leurs clients.

Obligation : sorte de reconnaissance de dette négociable émise par l'entreprise ou la collectivité à laquelle on a prêté de l'argent.

PEA : Plan d'Épargne en Actions. Cadre fiscal pour investir en Bourse. Possibilité de le gérer soi-même ou d'en confier la gestion à un établissement bancaire.

J'ai des difficultés de trésorerie



81. J'ai de graves problèmes de remboursement de divers crédits, ma banque refuse de racheter tous mes prêts. Quels sont mes recours ?

Vous ne pouvez pas obliger une banque à vous racheter des crédits.

Le recours au crédit renouvelable, plus facile à obtenir, est à manier avec la plus extrême prudence.

Les taux proposés sont très élevés et leur souscription peut aggraver votre situation financière.

Méfiez-vous également des officines spécialisées dans le rachat de crédits.

Si votre situation est vraiment difficile et en dernier ressort, envisagez la procédure du surendettement.

Vous pouvez retirer un dossier à la Banque de France de votre département.

Découvert

82. Ma banque me consent un découvert et me facture des frais pour ce découvert autorisé que j'utilise ? Est-ce normal ?

En fait, un découvert autorisé correspond à une facilité de paiement de la part de la banque et est assimilé à un crédit.

Il est donc normal de rémunérer cette prestation.

Le montant des agios doit être fixé dans la convention de compte. Il est le plus souvent précisé sur les extraits de compte.

83. Du jour ou lendemain, ma banque m'a informé qu'elle mettait fin à son autorisation de découvert. Que faire ?

En général, suite à l'émission d'un chèque sans provision ou face à de graves difficultés financières, votre banque peut décider à tout moment de résilier votre autorisation de découvert.

Elle est par contre obligée de vous en informer par lettre recommandée avec accusé de réception.

Elle doit respecter un préavis, excepté lorsque le comportement du titulaire du compte s'avère gravement répréhensible ou dans le cas d'une situation gravement compromise.

84. Pour combler mon découvert non autorisé, mon gestionnaire de

transférer des sommes d'un compte vers un autre sans votre accord express (accord que vous avez peut-être déjà donné sans vous en rendre compte) en signant la convention de compte).

85. Mon compte est à découvert depuis plus de 3 mois et ma banque me propose un crédit. Est-ce normal ?

Oui, le découvert ne peut pas durer plus de 3 mois consécutifs. Le compte doit revenir créditeur au moins un jour par trimestre.

Dans le cas contraire, la loi considère qu'il s'agit d'un véritable crédit et la banque doit vous soumettre une offre préalable de crédit.

86. Une autorisation de découvert est-elle obligatoirement écrite ?

Non, en cas de découvert occasionnel, vous pouvez demander à votre banque un découvert autorisé par téléphone.

Néanmoins, pour éviter tout malentendu, une confirmation écrite est conseillée.

Attention : s'il n'y a pas d'entente préalable avec la banque, le découvert est dit non-autorisé (ou encore « sauvage ») et les taux d'agios appliqués dans ce cas sont très importants.

87. J'ai de graves problèmes bancaires : des saisies sur salaires, des prélèvements de toutes sortes et dès le début du mois mon compte est en négatif. Comment vivre dans ces conditions ?

Ce solde bancaire insaisissable doit vous permettre de vous nourrir. Par contre, vous devez en faire la demande à votre banque dans les 15 jours suivant la saisie.

Interdit bancaire

88. Suite à l'émission d'un chèque sans provision, je me retrouve fiché à la Banque de France dans le fichier des interdits bancaires sans en avoir été averti. Est-ce normal ?

Non, en cas de rejet d'un chèque pour défaut de provision, l'établissement doit au préalable vous informer par tout moyen approprié, des conséquences de ce rejet et vous laisser le temps de régulariser.

89. Pendant combien de temps ? Sans régularisation, quelle est la durée de l'interdiction bancaire ?

La durée est de 5 ans depuis la loi du

Surendettement

90. J'ai déposé un dossier à la commission de surendettement, Que vont devenir mes moyens de paiement : chéquiers, cartes bancaires ? Puis-je les conserver ?

Oui, la procédure de surendettement ne prive pas le débiteur de chéquiers et de CB. Sauf dans le cas d'une interdiction bancaire antérieure au dépôt

91. Qu'est-ce que la procédure de rétablissement personnel ?

Une circulaire du 18 septembre 2014 a refondu le système du surendettement et prévoit pour les personnes surendettées dont la situation est **irrémediablement compromise**, le bénéfice d'une faillite civile, appelée P.R.P. (Procédure de Rétablissement Personnel).

Cela permet l'effacement des dettes, dans le cas d'une situation extrêmement dégradée et qu'aucun plan de redressement n'est envisageable.

92 Quelles dettes sont concernées par cette procédure ?

Toutes les créances de la personne surendettée sont concernées (y compris les dettes fiscales).

Sont en revanche exclus les dettes alimentaires (sauf accord du créancier) et les amendes pénales et réparations pécuniaires.

Je ferme mon compte



93. Est-il facile de changer de banque ?

Depuis 2009, un dispositif d'aide à la mobilité bancaire est proposé gratuitement à tout nouveau client ouvrant un compte de dépôt non professionnel.

Il permet la prise en charge du transfert des opérations de prélèvements et de virements par la nouvelle banque du client.

Depuis mars 2014, une loi précise aussi les démarches que doit effectuer la banque de départ de manière à faciliter la clôture du compte et le changement de banque de son ancien client :

- Gratuité de la clôture d'un compte de dépôt ou sur livret, remise d'une documentation.
- Instauration d'un service d'aide à la mobilité bancaire par l'établissement d'arrivée.
- Récapitulatif des opérations automatiques et récurrentes du compte

- Communication dans les 5 jours de l'ouverture du compte des coordonnées du nouveau compte par la banque d'arrivée aux émetteurs de prélèvements et de virements réguliers.
- Information de l'ancien client en cas de présentation d'un chèque au cours des 13 mois suivant la clôture du compte.

Ce n'est pas encore la mise en œuvre de la portabilité du numéro de compte mais l'étude est lancée.

Un nouveau dispositif de mobilité et de transfert automatisé des domiciliations bancaires (prélèvement et virement récurrents), présent dans la loi Macron de juillet 2015, entrera en vigueur en février 2017.

Le client devra fournir un RIB de sa banque d'origine et la banque d'accueil réalisera les opérations nécessaires aux changements de domiciliation bancaire des opérations de prélèvement valides et de virement récurrents portées à son compte sur les 13 derniers mois.

94. Je quitte la banque, mais je ne ferme pas mon compte courant, quels sont les risques ?

Certaines banques prélèvent des frais sur les comptes « inactifs » (pas de mouvement pendant 12 mois consécutifs).

Ces prélèvements peuvent entraîner des agios et un découvert.

95. Puis-je conserver un prêt immobilier dans une banque, si je ferme mon compte courant ?

Vous devez vous référer à votre contrat de crédit voir s'il comporte une clause de domiciliation des salaires (compte de prélèvement).

Dans ce cas, vous vous êtes engagé à respecter les clauses du contrat et l'inexécution de l'une d'entre elles peut entraîner l'obligation de remboursement immédiat du crédit et des intérêts échus.

La loi ne se prononce pas sur la validité mais elle a été considérée comme abusive dans plusieurs jugements.

Le tribunal a considéré que l'offre préalable de crédit favorisait trop le professionnel en incluant cette clause.

Si la banque ne fait pas valoir cette clause vous devrez rembourser le crédit par virement automatique de votre nouvelle banque (ce service peut vous être facturé).

Vous pouvez également faire étudier le coût d'un remboursement anticipé et demander un autre crédit à votre nouvelle banque, surtout si les taux d'intérêts ont diminué entre temps.

96. Mon compagnon a demandé la clôture de notre compte joint : en a-t-il le droit ?

Le co-titulaire d'un compte a le droit de **dénoncer** le compte joint. Celui-ci est alors bloqué et la signature de tous les co-titulaires est nécessaire pour toute opération.

propriété des co-titulaires restant.

La clôture d'un compte demande la signature de tous les co-titulaires du moment.

97. En cas de décès d'un des co-titulaires d'un compte joint, que se passe-t-il ?

S'il s'agit d'un compte joint M. ou Mme (ou Melle), le co-titulaire survivant peut continuer à faire fonctionner le compte, tout en sachant que les sommes qui y figurent au moment du décès entreront dans la succession.

98. Si je change de banque, puis-je confier mes placements à ma nouvelle banque ?

Sans problème pour certains (LDD, LEP). Pour d'autres, le Livret Jeune par exemple, c'est impossible. Vous devez le clôturer et en ouvrir un autre sans frais.

Pour les PEP, PEL, CEL, les frais de transferts sont dissuasifs.

Vous pouvez donc continuer à les alimenter dans votre ancienne banque (les virements permanents sont la plupart du temps payants).

Ce sera le cas pour l'assurance vie : fermer le contrat avant son expiration vous ferait perdre de l'argent et certains avantages, notamment fiscaux.

Le PEA peut être transféré. Vous aurez néanmoins des frais et des délais importants.

Votre nouvelle banque, si elle souhaite vraiment votre clientèle, peut alors prendre certains frais à sa

99. Que se passe-t-il en cas de décès du titulaire d'un compte personnel ?

Le compte est bloqué, les procurations tombent, les sommes qui y figurent entrent dans la succession.

Le prélèvement



100. Qu'est-ce que le prélèvement SEPA ?

L'utilisation du prélèvement SEPA est obligatoire depuis le 1^{er} août 2014.

C'est un système de simple mandat où le mandat est géré par le créancier (c'est-à-dire le fournisseur du client).

Le consommateur donne mandat uniquement au prestataire qui s'occupe de la mise en place du prélèvement et conserve le mandat.

Le prestataire aura l'entière maîtrise de la gestion du mandat pour sa modification et sa révocation.

Le prélèvement SEPA peut-être un prélèvement unique ou régulier.

La banque n'est plus concernée par la mise en place du prélèvement et n'a

101. Comment informer mon banquier des prélèvements que j'autorise et que je refuse ?

Le client peut exiger de sa banque la mise en place de :

- Liste Blanche : le client liste l'ensemble de ses fournisseurs qu'il autorise à effectuer des prélèvements sur son compte.
- Liste Noire : le client liste l'ensemble des fournisseurs dont il refuse les prélèvements.

102. Comment révoquer définitivement un mandat de prélèvement ?

Pour mettre fin à une autorisation de prélèvement, il faut révoquer le mandat de prélèvement directement auprès du créancier (retrait de consentement) qui est le gestionnaire de ce mandat.

La révocation porte sur le moyen de paiement.

En cas de difficultés avec le créancier, la révocation auprès de la banque est bien entendu valide, en notifiant par tout moyen à la banque l'interdiction de payer à l'avenir tel organisme émetteur de prélèvement.

La banque doit exécuter l'ordre gratuitement, sans pouvoir objecter ni réclamer un motif.

103. Peut-on révoquer un prélèvement ponctuel ?

Le consommateur, au plus tard un jour avant la réalisation du règlement, doit demander à sa banque la révocation du prélèvement lorsqu'il sera présenté.

104. Peut-on contester un paiement exécuté ?

Lorsque l'opération n'était pas autorisée, ou mal effectuée, le consommateur doit le signaler sans tarder à son établissement bancaire et au plus tard dans les 13 mois suivant la date de débit .

En cas d'absence d'autorisation c'est à la banque de prouver la bonne exécution du prélèvement ou l'autorisation.

La banque doit, dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de la demande, soit rembourser soit justifier son refus de rembourser sans toutefois pouvoir être juge de la bonne ou mauvaise foi du consommateur.

Le consommateur est également en droit de contester une opération qu'il a autorisée « si l'autorisation donnée n'indiquait pas le montant exact (...) et si le montant dépassait le montant auquel le payeur pouvait raisonnablement s'attendre en tenant compte de ses dépenses passées (...)».

(Ex : lorsque le prélèvement opéré par le fournisseur d'eau, d'énergie, de services de télécommunications, etc . est très supérieur à la facture mensuelle prévu au contrat)

La demande de remboursement doit néanmoins être faite rapidement, dans un délai de 8 semaines à compter de la date à laquelle les fonds ont été débités.

La banque doit, dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de la de-

Le fournisseur pourra engager des poursuites à l'encontre du consommateur pour recouvrer la somme due.

105. Votre question ?

Celle(s) que nous avons oubliée(s) et que vous aimeriez nous poser.

Contactez-nous (Nos adresses sont en page de couverture).

Pour vous informer, abonnez-vous à nos magazines et notre site internet



Tous les mois notre magazine



Tous les mois notre magazine



Tous les trimestres le N°



Tous les trimestres notre magazine Que Choisir Spécial



Découvrez notre site Internet www.quechoisir.org

NOTES



Votre banque en 100 questions et plus?

La Banque, notre banque, un sujet qui revient souvent au cours de nos permanences : les questions, les interrogations, les litiges sont de plus en plus nombreux.

Il est vrai que la banque offre des services de plus en plus étendus et de plus en plus complexes, avec une tarification très souvent méconnue de la part des consommateurs

N'hésitez pas à nous contacter.