

Que faire en cas de litige avec votre banque ?

En cas de désaccord avec votre banque, vous devez d'abord contacter, par téléphone ou en prenant rendez-vous, votre conseiller clientèle afin de lui expliquer en détail sur quoi porte votre désaccord et sur ce que vous aimeriez obtenir.

Si vous ne parvenez à ce stade-là, à trouver une solution, vous devez, dans un deuxième temps, écrire au directeur de votre agence (de préférence par courrier recommandé avec accusé de réception) afin de lui exposer votre cas, l'objet de votre demande et ce que vous comptez obtenir.

Si aucune solution à l'amiable n'a été trouvée avec votre agence, vous pouvez saisir le médiateur de votre banque dont les coordonnées sont généralement indiquées soit sur la convention de compte ou dans le contrat cadre de service de paiement.

En tout état de cause, vous pouvez faire appel à une association locale Familles de France afin que celle-ci vous apporte son aide dans la résolution de votre litige.

Coordonnées de votre association locale ou fédération.

FAMILLES DE FRANCE

Fédération Nationale reconnue d'utilité publique
Agréée d'éducation populaire
Agréée organisation nationale de consommateurs
Agréée association éducative complémentaire de l'Enseignement public
28 place Saint Georges 75009 Paris
Tél. :01 44 53 45 90
accueil@familles-de-france.org



FAMILLES DE FRANCE



FRAIS BANCAIRES : BIEN LES COMPRENDRE POUR MIEUX LES EVITER

La détention d'un compte bancaire entraîne pour le consommateur des frais qui peuvent être liés soit à une utilisation normale (comme la cotisation de la carte bancaire, etc.) ou soit en contrepartie d'incidents (commission d'intervention, etc.).

Il existe une multitude de frais bancaires et les appellations sont diverses ce qui peut induire en erreur le consommateur.

Mieux comprendre le mécanisme des frais bancaires, permet de les anticiper et de vérifier leur régularité.

Septembre 2013



CONSOMMATION CONSOMMATION CONSOMMATION

S'informer et être informé des tarifs bancaires pratiqués par sa banque

L'extrait standard des tarifs bancaires

Depuis le 1er janvier 2011, les banques ont l'obligation de faire apparaître sur leurs plaquettes les **tarifs relatifs à 10 services couramment utilisés** qui sont les suivants:

- abonnement internet permettant de gérer ses comptes en ligne ;
- produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS ;
- carte de paiement internationale à débit immédiat ;
- carte de paiement internationale à débit différé ;
- carte de paiement à autorisation systématique ;
- retrait en euros dans un distributeur automatique de billets (DAB) d'un autre établissement de la zone euro avec une carte de paiement internationale ;
- virement SEPA occasionnel externe dans la zone euro ;
- frais de prélèvement ;
- commission d'intervention ;
- assurance perte ou vol des moyens de paiement.

Pensez donc à consulter les tarifs pratiqués par votre banque sur son site internet ou via les plaquettes tarifaires pour connaître le montant des frais bancaires.

Lisez les différents relevés bancaires liés à votre compte bancaire

Au cours d'une année, vous recevez deux types de récapitulatif bancaire : l'un est mensuel et l'autre annuel :

Un récapitulatif annuel : Vous devez recevoir normalement en janvier un document récapitulant l'ensemble des frais bancaires payés pour l'année précédente avec un sous-total par catégorie de produits ou services liés à la gestion du compte et leur nombre.

Un récapitulatif mensuel : Depuis le 1er juillet 2011, sur votre relevé de compte doit apparaître le total mensuel des frais bancaires dont vous avez fait l'objet.

Nouvelle information du consommateur avant le prélèvement de frais bancaires prévue pour 2015

En cas d'incident sur votre compte, les frais sont prélevés sans préavis et vous découvrez que vous avez été facturé après que le prélèvement ait eu lieu.

La loi n°2013-672 du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires oblige les banques à **informer ses client, au moins 2 semaines avant leur débit, des frais pour incidents de paiement qu'elles s'apprêtent à préle-**

Un décret doit être pris pour rendre cette disposition applicable en 2015.

Le consommateur sera donc mieux informé des frais bancaires qui lui seront prélevés, anticipera mieux cette dépense et pourra le cas échéant approvisionner son compte afin de ne pas être en position débitrice

Que faire en cas de modification des tarifs pratiqués par votre banque ?

Votre banque peut modifier ses tarifs bancaires.

Dans ce cas, elle doit vous avertir de ces changements au moins 3 mois avant la date de prise d'effet.

Vous pouvez soit :

- Accepter ces modifications : dans ce cas, sachez que vous n'avez aucune démarche à faire : L'absence de contestation par le consommateur dans un délai de 2 mois après cette communication vaut acceptation des nouveaux tarifs.
- Refuser ces modifications : vous pouvez alors demander sans frais la résiliation de la convention de compte et la clôture de votre compte de préférence par écrit.