

Fiche pratique n°10 : les droits des clients en matière bancaire

(25/01/2010)

Frais excessifs, tarification difficilement compréhensible, les litiges entre les banques et leurs clients sont nombreux. Des dispositions législatives sont venues renforcer les droits des clients face à leur banque comme récemment avec la directive 2007/64/CE du Parlement européen et du Conseil du 13 novembre 2007 concernant les services de paiement et transposée en droit français. Elle est applicable en France depuis le 1^{er} novembre 2009.

Il incombe aux banques de respecter une obligation d'information de leurs clients au sujet de leurs tarifs notamment mais aussi de faciliter la mobilité de ceux-ci.

L'obligation d'information pesant sur les banques

Cette obligation d'information porte sur les tarifs pratiqués par la banque, sur les délais d'exécution des ordres de paiement, sur la contestation de paiement par carte bleue, virements et prélèvements ainsi que sur le délai d'annulation de ces opérations. L'obligation d'information porte également sur la souscription de crédits.

L'information sur les tarifs et sur les conditions générales

Les tarifs sont librement fixés par les banques. Cependant, les articles L312-1-1 et L314-13 du code monétaire et financier imposent aux banques d'informer leurs clients sur les conditions générales et tarifaires applicables aux opérations relatives à la gestion d'un compte de dépôt ou d'un compte de paiement détenu au sein de l'établissement bancaire.

L'information sur les prix et services des produits et services liés à ces comptes doit se faire par voie d'affichage et par le biais de dépliants tarifaires mis à disposition dans les agences bancaires.

Les conditions générales relatives aux produits et services doivent quant à elles être mises gratuitement à la disposition de la clientèle et du public par tout moyen.

L'information sur les nouvelles règles posées par la directive

La directive européenne du 13 novembre, transposée par l'ordonnance du 15 juillet 2009 et figurant aux articles L133-2 et suivants du code monétaire et financier, prévoit une obligation d'information de la banque quant à l'entrée en vigueur des nouvelles normes. Le client devra être informé de ces changements avant d'avoir signé un quelconque contrat (voir paragraphe sur les modalités de paiement)

L'information relative à la souscription d'un crédit

Le banquier a, conformément à l'article 1147 du code civil et à l'article L111-1 du code de la consommation, un devoir de conseil et de mise en garde à l'égard du client profane.

Le devoir de conseil impose au banquier d'informer le client sur l'opportunité de l'opération que celui-ci souhaite effectuer. Le devoir de conseil est une obligation de moyen, c'est-à-dire que c'est au consommateur de prouver que le banquier n'a pas respecté son obligation contractuelle.

Le devoir de mise en garde va plus loin et consiste à mettre en garde le consommateur contre les risques que représente l'opération. Cela signifie qu'il doit informer le client du risque d'endettement né de l'octroi du crédit. Si le banquier ne respecte pas ces obligations légales, sa responsabilité pourra être engagée et il pourra se voir condamné à verser des dommages-intérêts au client, ceux-ci venant en déduction de sa dette. Cette obligation a été rappelée par la Cour de cassation dans un arrêt du 19 novembre 2009. Rappelons tout de même que le devoir de mise en garde dépend de la qualité de profane de l'emprunteur. En effet, le devoir de mise en garde n'est dû qu'à l'emprunteur profane, et non pas à l'emprunteur averti.

L'article 1147 du code civil met à la charge de la banque un devoir d'information, de conseil et de mise en garde. Si la banque ne respecte pas ses obligations contractuelles, le consommateur pourra saisir le tribunal pour obtenir des dommages-intérêts en cas de préjudice subi.

Les modalités de paiement

La directive européenne du 13 novembre 2007 a modifié les délais d'exécution des ordres de paiement ainsi que les modes de contestation de paiement des cartes bleues, virements et prélèvements.

Les paiements en espèces, par chèque, par mandat postal et billet à ordre ne sont pas modifiés par ces dispositions.

Ces délais ont été réduits à un jour ouvrable à compter de la réception de l'ordre émis par le client. Ils étaient de trois jours auparavant. Cependant, en cas d'émission d'un ordre un jour non ouvrable, l'ordre sera pris en compte le jour ouvrable suivant. Enfin, les dates de valeur ne sont plus autorisées pour les dates de paiement autres que celles effectuées par chèque.

La directive prévoit que le client peut demander à être informé, avant l'exécution d'une opération du délai maximal au bout duquel elle sera effectuée et des frais éventuels pouvant être mis à sa charge dans le cadre de cette exécution. L'information postérieure à l'opération se fait par le biais de relevés de compte de la référence de l'ordre, des dates de débit et de crédit en compte ainsi que des montants des frais éventuels.

Pour des opérations de paiement isolées, la banque peut communiquer seulement les informations essentielles. Il n'est pas nécessaire de les mettre sur support papier ou autre support durable. Toutefois, la banque peut indiquer au consommateur où il peut trouver des informations plus détaillée, par exemple sur le site internet.

Enfin, la banque a du faire parvenir à tous ses clients une fiche expliquant la mise en œuvre de la directive. Si ce n'est pas le cas, le client est en droit de la demander.

Les paiements par carte bleue

Le principe de l'irrévocabilité s'applique aux paiements effectués par carte bleue. Cela signifie que lorsque l'ordre de paiement a été donné, on ne peut plus revenir dessus. Concrètement, c'est lorsque le client a tapé son code que l'ordre devient irrévocable.

Tant que le client n'a pas validé la saisie du code, il est possible d'annuler l'opération et sans frais.

Les paiements par virement

L'ordre de virement émis par le titulaire du compte peut être révoqué à partir du moment où la somme n'a pas été débitée du compte. Il est donc possible de l'annuler ou de le modifier. Cependant, à partir du moment où l'ordre aura été exécuté, le virement deviendra irrévocable. L'article L133-8 du code monétaire et financier prévoit que l'annulation du virement est gratuite jusqu'à la réception des instructions du client par la banque.

Le compte de l'émetteur de l'ordre doit être suffisamment approvisionné ou faire l'objet d'une autorisation de découvert. A défaut, la banque n'est pas obligée d'effectuer le virement et n'a pas à prévenir le titulaire du compte qu'il n'a pas été effectué. En revanche, elle peut lui prélever des frais. Il est à noter que l'absence de provision pour un virement n'entraîne pas d'interdit bancaire.

La responsabilité de la banque peut être engagée si elle ne s'est pas assurée de la régularité du virement. Par exemple, si elle a exécuté un ordre qui n'émanait pas du titulaire du compte, si la signature a été falsifiée, elle engage sa responsabilité. En cas de doute sur l'authenticité de l'ordre, elle doit vous contacter pour procéder aux vérifications nécessaires.

Par ailleurs, le banquier doit rendre au client compte de l'exécution de l'ordre, par le biais notamment d'un avis de débit. En cas de réclamation de votre part, elle doit vous fournir un document vous prouvant que les fonds ont bien été versés sur le compte du bénéficiaire.

A savoir : la réception d'un virement est toujours gratuite sauf virements transfrontaliers.

Les paiements par prélèvement

L'ordre de prélèvement donné peut être annulé jusqu'à la fin du jour ouvrable précédant le jour convenu pour le débit. L'opération d'annulation est également gratuite jusqu'à la veille de la date de règlement.

Dans cette optique, la directive européenne a incité les banques à faciliter le blocage d'un instrument de paiement comportant un système de sécurité personnalisé pour le client. Ainsi, la banque doit fournir les moyens adéquats au client pour lui permettre de signaler la perte, le vol, le détournement ou toute utilisation non autorisée du moyen de paiement. En revanche, le client pourra avoir à payer jusqu'à 150 euros des pertes liées à des opérations non autorisées s'il n'a pas su préserver la sécurité de ses instruments de paiement. De plus, en cas de blocage d'un instrument de paiement, le client doit être informé si possible avant le blocage et au plus tard immédiatement après.

Les paiements par chèque

La directive européenne n'a pas visé les paiements par chèque. Par conséquent, les règles concernant les paiements par chèques restent inchangées. Lorsque le client effectue un paiement par chèque, il doit s'assurer que son compte est bien approvisionné. A défaut, il s'expose à une interdiction bancaire d'une durée de 5 ans sauf régularisation. Par ailleurs, en cas d'interdiction bancaire affectant un compte-joint, celle-ci concernera tous les titulaires du compte (article L131-80 du code monétaire et financier) ainsi que tous les comptes personnels de l'émetteur du chèque. Dans ce cadre, la banque doit prévenir le client de l'absence ou de l'insuffisance de provision sur son compte en vertu de l'article L131-73 du code monétaire et financier. Elle doit payer le chèque si le montant de celui-ci est inférieur à 15 euros dans le délai d'un mois.

La régularisation de l'incident de paiement peut se faire de 3 manières :

- Le client paye en espèce le bénéficiaire du chèque, qui remet le chèque au banquier en guise de preuve
- Le client réapprovisionne le compte et demande au banquier par écrit de bloquer la somme correspondant au montant du chèque pendant 1 an et 8 jours si le chèque est présenté à nouveau.
- Il réapprovisionne le compte et invite le bénéficiaire à représenter le chèque

Le client qui a émis un chèque sans provision peut être amené à payer une pénalité libératoire. Celle-ci est obligatoire lorsque :

- Un rejet a déjà été effectué dans les 12 derniers mois
- Il n'y a pas de justification de règlement du chèque ou le compte n'a pas été réapprovisionné dans le délai de 2 mois à compter de l'envoi de la première lettre d'injonction.

La pénalité libératoire ne peut être supérieure à 30 euros lorsque le montant du chèque est inférieur à 50 euros et est de 50 euros pour les autres chèques.

La contestation des opérations de paiement

La directive européenne prévoit qu'aucune opération de paiement ne peut être autorisée si le client n'a pas donné son accord. En cas de litige, c'est à la banque d'apporter la preuve de l'authentification et de l'exécution correcte du paiement. Si la banque n'est pas en mesure d'apporter cette preuve, elle devra rembourser le client.

- *Le délai d'action du client pour les opérations non autorisées ou mal exécutées par la banque*

Le client a 13 mois pour contester ce type d'opération.

- *Le délai d'action du client pour la contestation d'une opération autorisée*

Le délai maximal de contestation est de 8 semaines à compter de la date du débit. La banque dispose quant à elle de 10 jours à compter de la réception de la demande du client pour faire droit à la demande de celui-ci ou au contraire la rejeter. Dans la première hypothèse, elle doit rembourser le client dans le délai susvisé. Dans la deuxième hypothèse, elle doit informer le client de sa décision.

Le découvert bancaire

La loi du 11 décembre 2001, dite loi MURCEF, prévoit que la banque doit remettre à ses clients une convention de compte. Celle-ci mentionne la possibilité d'effectuer un découvert ou non ainsi que son montant et son taux. Par conséquent, le client peut négocier à ce moment-là.

En cas de découvert occasionnel ponctuel, il est préférable de mettre par écrit votre possibilité de recourir au découvert car à défaut, le banquier pourra revenir dessus sans avertir le client.

Si le client opte pour un découvert supérieur à 3 mois, il s'agit d'une ouverture de crédit.

Par conséquent, les articles L311-1 et suivants du code de la consommation s'appliqueront et la banque devra remettre une offre préalable de crédit en double exemplaire, contenant des mentions obligatoires, parmi lesquelles le montant et le coût du crédit notamment. Cette offre est valable pendant trente jours. Le client dispose d'un délai de rétractation de 7 jours à compter du lendemain de la signature de l'offre.

Le taux applicable au découvert

En ce qui concerne le taux d'intérêt applicable au découvert, la banque doit informer le client par écrit et préalablement à l'octroi du découvert. Ce taux peut figurer dans la convention de compte, les plaquettes tarifaires ou dans les relevés de compte. En général, le taux indiqué est le taux nominal annuel. Le TEG figure sur les relevés de compte ou sur le contrat d'autorisation du découvert. En l'absence d'indication écrite du TEG ou d'erreur de celui-ci, seul le taux légal est applicable au découvert.

En cas de modification du taux d'intérêt, la banque doit prévenir le client au moins 3 mois avant la date d'application, soit sur les relevés de compte, soit par courrier personnalisé. A défaut d'accord, le client peut refuser les modifications dans les deux mois suivant l'annonce. Si le client ne se manifeste pas, les modifications seront considérées comme acceptées.

Le dépassement du découvert autorisé

La banque a le choix entre accepter les paiements qui se présentent ou les refuser. Si elle les refuse, les opérations feront l'objet de frais bancaires forfaitaires, appelés commissions d'intervention ou frais de forçage.

La Cour de cassation, dans un arrêt du 5 février 2008, a jugé que les frais de forçage devaient être inclus dans le calcul du TEG.

En tout état de cause et pour éviter tout désagrément, il est préférable de prendre rendez-vous avec son conseiller afin d'éviter de dépasser son autorisation de découvert.

Il sera possible à ce stade de négocier, par exemple demander une exonération d'agios. La négociation sera d'autant plus aisée si le client est depuis quelques années dans la banque et n'a pas fait l'objet de plusieurs incidents de paiement ou s'il a souscrit de nombreux produits financiers.

Depuis janvier 2009, les banques doivent faire parvenir à leurs clients un récapitulatif de l'ensemble des frais qui leur ont été facturés durant les douze derniers mois, y compris les frais en découvert non autorisé. Si le client conteste les frais, il peut adresser un courrier en

recommandé avec accusé de réception à son conseiller clientèle, à défaut au directeur de son agence afin d'en obtenir le remboursement.

Un client peut décider de changer de banque en cas d'insatisfaction des services offerts par sa banque actuelle ou simplement car ceux offerts par une autre banque sont plus intéressants.

Le changement de banque

Le changement de banque peut générer des frais. Cependant, depuis le 1^{er} janvier 2005, la clôture des comptes de dépôt et des livrets est gratuite. Dans cette hypothèse, des frais seront prélevés lors de la résiliation de différents contrats, par exemple carte bancaire, assurance auto, abonnement à un package.

Le transfert de certains placements, tels que les PEA, PEL, CEL ou même PEP génère des frais variables selon les banques.

La clôture d'un compte prend une dizaine de jours. Il est indispensable de laisser un peu d'argent sur votre compte pendant quelques mois avant la fermeture. En effet, si un chèque ou un prélèvement venait à se présenter, le client aurait à payer des agios pour impayés.

Les démarches à faire en cas de litige avec un établissement bancaire

En cas de litige avec un établissement bancaire, il convient d'adresser un courrier en recommandé avec accusé de réception à son conseiller clientèle pour lui exposer la situation.

A défaut de réponse satisfaisante, il faudra s'adresser au directeur de l'agence, puis au service consommateurs de la banque si le litige n'a pas été résolu après sollicitation du directeur d'agence.

Si la réponse n'est toujours pas satisfaisante, il est possible de saisir le médiateur de la banque (dont les coordonnées figurent généralement au bas des relevés de compte) par courrier recommandé avec accusé de réception comprenant les pièces justificatives (courriers précédents et réponses des interlocuteurs sollicités au préalable).

Il est à noter que le médiateur n'est pas compétent en cas de refus d'octroi de prêts.

Il est également possible de s'adresser au Médiateur de l'ASF en cas de réponse insatisfaisante du service consommateur de la banque. Ses coordonnées sont les suivantes :

Monsieur le Médiateur de l'ASF
75 854 Paris cedex 17