

La banque au quotidien

En savoir plus
sur les tarifs et les
services bancaires



Éditorial

Le présent guide est exclusivement diffusé à des fins d'information du public.

La reproduction totale ou partielle des textes est soumise à l'autorisation préalable de l'association Finances & Pédagogie.

Ce guide s'adresse à tous les consommateurs qui souhaitent **mieux gérer et mieux utiliser leurs services bancaires**. Il donne des repères sur les actions à conduire et les outils à utiliser.

Dès lors que l'on fait fonctionner son compte bancaire (compte de dépôt plus couramment appelé compte chèques) et que l'on utilise les outils qui lui sont associés (moyens de paiement, opérations au guichet ou à distance, autorisation de découvert), on fait appel aux services de la banque. **Celle-ci, comme dans tout commerce, propose ses services en contrepartie du paiement d'un prix.**

Mais le « prix » n'est pas le seul critère de choix. **Construire une relation avec sa banque**, c'est surtout installer une relation de confiance avec cette dernière. La qualité des produits et des services, la proximité sur les territoires, les relations humaines et l'empathie créée par les personnels des réseaux bancaires comptent autant que la performance au niveau des tarifs.

Sommaire

- 1^{ère} partie - Avant de s'engager, choisir les services bancaires les plus adaptés à ses besoins.
- 2^{ème} partie - Après avoir souscrit, bien utiliser les services bancaires au quotidien.
- 3^{ème} partie - En cas de besoin, faciliter son changement de compte ou de banque.



Choisir

les services de banque les plus adaptés

4 étapes pour choisir

1 Définir son besoin

Il s'agit de rechercher la ou les solutions qui conviennent le mieux à son mode de vie. **Un produit ou un service peut paraître cher quand il ne correspond pas à un besoin.**

Voici quelques-unes des questions clés à se poser

Habite-t-on en ville ou à la campagne ? A-t-on des services bancaires à proximité ?

- La proximité est un élément important à prendre en compte lors du choix de sa banque, surtout si l'on a besoin d'un contact personnalisé régulier avec un conseiller.

Vit-on seul(e) ou en couple ? A-t-on songé à ouvrir un compte commun ?

- L'ouverture d'un compte commun peut présenter des avantages pour l'organisation du budget et implique aussi une responsabilité commune.

A-t-on besoin de se déplacer à l'étranger, même de façon très ponctuelle ?

- Depuis la mise en place de l'espace SEPA, il est plus facile d'utiliser sa carte de paiement pour retirer de l'argent et régler des dépenses auprès de commerçants à l'étranger.

Au quotidien, est-on utilisateur d'espèces ? Retire-t-on souvent de l'argent au distributeur ?

- Mieux vaut disposer d'agences bancaires équipées de distributeurs, proches de chez soi et/ou de son lieu de travail.

Utilise-t-on les virements, prélèvements, TIP ?

- Ces moyens de paiement automatiques, largement utilisés par les grands fournisseurs (électricité, téléphone...), peuvent faciliter la gestion mensuelle du budget.

Est-on à l'aise avec les nouvelles technologies (internet, téléphonie mobile...) ?

- On peut profiter de modes de gestion à distance qui permettent une surveillance automatique du compte, tels que les alertes SMS.

Doit-on de temps en temps faire face à des dépenses ou à des retards de paiement occasionnant des décalages de trésorerie sur son compte ?

- Certains dispositifs peuvent aider à sécuriser la gestion du compte (épargne automatique, autorisation de découvert).

► Question ?

Pourquoi notre banque facture-t-elle des frais lorsque l'on retire de l'argent au distributeur d'une autre banque ? Parce qu'elle doit régler une commission à la banque, propriétaire du distributeur de billets. Il s'agit généralement de frais par opération, au-delà d'un certain nombre de retraits par mois.

VOCABULAIRE

SEPA (Single Euro Payments Area)
Le SEPA (espace unique de paiement en euros) vise à créer une gamme unique de moyens de paiement en euros commune à l'ensemble des pays européens (le virement, le prélèvement et la carte de paiement) permettant aux utilisateurs d'effectuer des paiements en euros dans les mêmes conditions partout dans l'espace européen, aussi facilement que dans leur propre pays.

Distributeur automatique de billets (DAB) : automate permettant à un client de retirer des billets de banque au moyen d'une carte et de son code confidentiel.

Guichet automatique de banque (GAB) : automate permettant à un client de retirer des billets de banque, de faire des opérations bancaires (consultation du solde de son compte...) voire extra-bancaires (achat de minutes de communication pour un téléphone portable...) au moyen d'une carte et de son code confidentiel.

Source : glossaire CCSP

2 Banque à réseau d'agences ou banque en ligne ?

Aujourd'hui, on peut réaliser à distance, grâce aux nouvelles technologies (internet, téléphone mobile...), la plupart des opérations avec sa banque. Des **banques exclusivement en ligne** se sont même développées.

En résumé :

Banques avec un réseau d'agences : le conseil et la proximité au quotidien

Banques en ligne : un prix pouvant être attractif contre une nécessaire autonomie

▼ Elles favorisent la relation de proximité et le conseil dans leurs agences.

▼ Elles permettent une disponibilité horaire étendue, parfois jusqu'à 24h/24, 7 jours/7.

▼ À tout moment, il est possible d'obtenir un rendez-vous avec un conseiller pour choisir ses services, préparer un projet ou pour faire face à des difficultés.

▼ On peut parfois disposer d'un conseiller dédié, mais en général il est nécessaire d'être plus autonome.

▼ Les agences disposent désormais d'espaces d'accueil avec des distributeurs permettant un large choix d'opérations sur des horaires étendus : remises de chèques, virements, consultations et retraits d'espèces.

▼ L'encaissement des chèques, la souscription et le renouvellement de cartes bancaires, les demandes de virement ou de prélèvement, sont gérés à distance (internet, téléphone, courrier ou fax).

75% des internautes consultent le site internet de leur banque.
> Étude IFOP 2011.



Les banques en ligne proposent plus fréquemment des services à prix modérés voire gratuits, sous conditions.

Il est utile de vérifier :

- les modalités mises en place pour certaines opérations, (accords éventuels avec des banques à réseau pour le dépôt d'espèces, le retrait d'argent aux distributeurs...);
- les conditions tarifaires en cas d'incident ;
- les conditions parfois exigées pour l'ouverture d'un compte (offres soumises à des critères de montant de revenus...).

Les banques avec un réseau d'agences ont également **développé des services à distance** (consulter ses comptes, faire des virements...) et parfois même de véritables agences en ligne qui cumulent les avantages de la banque en ligne et ceux des agences classiques, dont un conseiller attitré.



Dans conseiller, il y a « conseil ».

Si l'on choisit la banque à réseau d'agences : privilégier la relation avec son conseiller. Au-delà de la proximité « géographique », il est là pour accompagner son client dans ses choix, mettre à disposition des outils, proposer des solutions en cas de problème. Le 1^{er} rendez-vous, lors de l'ouverture du compte, est un moment clé pour instaurer cette relation de confiance.

71% des internautes estiment que la connexion des services bancaires en ligne est sécurisée.
> Étude IFOP 2011.

3

En savoir plus sur les principaux produits et services associés au compte bancaire

Bien identifier les services les plus couramment associés au compte bancaire et connaître leur fonctionnement est une étape nécessaire avant de se déterminer.

■ Les moyens de paiement (espèces, cartes bancaires, chèques, virements, prélèvements...)

Les cartes bancaires : selon leur usage, elles ont un prix de service différent

Cartes de paiement ou cartes de crédit ?

Dans les 2 cas, elles permettent d'effectuer des retraits d'espèces aux distributeurs automatiques et de régler des achats. Mais les cartes de crédit sont, quant à elles, associées à un crédit renouvelable.

Certaines cartes présentent une « double option », permettant de choisir au moment du règlement entre paiement au comptant ou à crédit.

Débit immédiat ou débit différé ?

C'est un mode de gestion à choisir. Avec une carte à débit différé tous les achats sont débités en une seule fois, en général en fin de mois ou début de mois suivant. Le coût de cette option est généralement peu élevé, mais implique une gestion plus attentive afin de s'assurer que le solde disponible au moment du prélèvement des « achats carte du mois » est suffisant.

A SAVOIR

Il existe également des cartes à autorisation systématique : lors de chaque utilisation, pour régler un achat ou pour effectuer un retrait d'espèces, le solde disponible du compte bancaire est consulté.

Si on utilise sa carte bancaire à l'étranger, a-t-on des frais supplémentaires ?

Au sein de la zone euro, le paiement auprès de commerçants et le retrait d'espèces aux distributeurs ne coûtent pas plus cher qu'en France. Par contre, **hors zone euro**, des frais sont généralement prélevés pour chaque opération, en plus des frais de change (souvent un pourcentage de l'achat ou du retrait).

Le chèque

C'est un moyen de paiement, simple à utiliser, à condition de disposer de la provision sur son compte. La somme doit rester disponible, jusqu'à ce que le chèque soit présenté à l'encaissement (la durée de validité d'un chèque est d'un an et huit jours).

Les virements, prélèvements et TIP

Virement :

ordre écrit donné à sa banque de débiter son compte pour créditer celui de son créancier d'une somme déterminée. Il peut être occasionnel ou permanent.

Prélèvement :

moyen de paiement par lequel le paiement est réalisé à l'initiative du créancier. Le débiteur doit avoir préalablement donné son accord au créancier et à sa banque.

TIP (Titre Interbancaire de Paiement) :

moyen de paiement prenant la forme d'un document papier précisant le montant de la facture à régler. Le créancier est à l'origine de l'opération, mais celle-ci reste à l'initiative du débiteur qui signe le TIP avant de le retourner au créancier.

A SAVOIR

Le chèque n'est pas un instrument de paiement international. Une utilisation hors de France peut se révéler coûteuse.

VOCABULAIRE

Provision :

somme disponible et suffisante au crédit du compte et destinée au paiement des opérations réalisées (paiement d'un chèque par exemple).

Date de valeur :

date de référence qui sert au calcul des intérêts créditeurs ou débiteurs. La date de valeur d'une opération de paiement par chèque libellé en euros, ne peut différer de plus d'un jour ouvré de la date retenue pour sa comptabilisation sur un compte de dépôt.

Source : glossaire CCSP



63% des Français considèrent la carte bancaire comme leur moyen de paiement préféré.

> FBF 2011

■ Les assurances des moyens de paiement

Différentes formules d'assurances et de services d'assistance proposent des garanties dans le cadre de l'utilisation des moyens de paiement : protection en cas de perte ou de vol avant la mise en opposition, en cas d'utilisation frauduleuse de la carte et du chéquier...

Certaines cartes bancaires proposent des prestations d'assurances voyages et des services d'assistance médicale.

■ L'autorisation de découvert

Elle permet de rendre son compte débiteur dans la limite d'un montant maximum autorisé dans un délai maximum d'un mois. Ses conditions de fonctionnement (montant, durée, taux d'intérêt et modalités de remboursement) sont fixées en accord avec la banque.

■ Les services de banque à distance

Consulter ses comptes, faire des virements, éditer des relevés, commander un chéquier, faire une simulation de crédit, consulter les tarifs de sa banque...

4

Choisir entre une « offre groupée de produits et services » ou une « offre à l'unité »

La plupart des banques proposent au sein d'**offres groupées**, couramment appelées « **forfaits** », un ensemble de produits et services bancaires, en général : un ou plusieurs moyens de paiement, une assurance perte/vol, un service de gestion à distance, des facilités de trésorerie...

■ Offre groupée de produits et services

Elle permet une bonne couverture des besoins, pour un coût moindre que si l'on devait acheter chacun des produits à l'unité.

Par exemple, elle peut ainsi couvrir un service d'opposition en cas de perte, vol ou utilisation frauduleuse de la carte bancaire.

■ Offre à l'unité

Elle permet de souscrire un nombre limité de produits. Cependant, il est utile avant de se décider pour cette option de réfléchir à son besoin immédiat, mais aussi futur, pour ne pas regretter par la suite de ne pas avoir souscrit tel ou tel service.



Nouveau !

Il existe une nouvelle génération de forfaits qui offre davantage de possibilités de personnalisation. Le client peut ainsi choisir une large partie des services que contient son forfait...



VOCABULAIRE

Forfait : prix d'un ensemble de produits et services dont le montant est indépendant de leur utilisation.

Source : glossaire CCSF

Les outils à disposition pour comprendre les offres bancaires

Les banques ont développé de nombreux outils pour aider leurs clients à mieux connaître et à mieux comparer les services proposés. Dans un premier temps, il est préférable de se familiariser avec les termes courants.

■ Mieux comprendre le vocabulaire bancaire

Le vocabulaire bancaire concerne un grand nombre d'opérations et de services et revêt souvent un caractère technique.

Afin d'expliquer de façon aussi simple que possible aux consommateurs les termes les plus couramment utilisés dans les domaines de la banque, de l'assurance et de l'épargne, le **Comité consultatif du secteur financier (CCSF)** a diffusé en juillet 2010, **3 glossaires** réalisés avec la participation commune des professionnels de la banque et de l'assurance, des associations de consommateurs et des autorités publiques :

- un glossaire intitulé « Banque au quotidien et Crédit » qui comporte 174 définitions relatives au compte et à son fonctionnement, aux moyens de paiement, aux opérations de crédit et aux frais bancaires ;

- un glossaire « Épargne et placements financiers » ;

- un glossaire « Assurance ».

Ils sont disponibles sur les sites suivants :

- Comité consultatif du secteur financier (CCSF) : <http://www.ccsfin.fr>

- Fédération bancaire française : <http://www.fbf.fr/web>

■ Consulter et comprendre les tarifs

Il ne faut pas hésiter à consulter les plaquettes tarifaires pour comparer l'ensemble des produits et services auxquels on souhaite souscrire : compte de dépôt et services associés, épargne, crédit... ! Ces tarifs sont facilement accessibles sur les sites internet des banques et dans les agences bancaires (affiches et plaquettes tarifaires en libre-service).

■ Utiliser les comparateurs Internet

Pour faciliter la comparaison des tarifs, il existe de nombreux sites Internet spécialisés. Leur consultation, même de façon ponctuelle, donne un aperçu rapide, à condition de s'assurer de leur indépendance. Le résultat de la recherche reste indicatif et il est préférable de la compléter par la lecture des plaquettes tarifaires des banques proposées par le comparateur.

<http://www.kelbank.com/index.php>

<http://www.choisir-ma-banque.com>



Le CCSF est chargé d'étudier les questions liées aux relations entre les établissements financiers et leur clientèle.



Nouveau !

En 2011, la profession bancaire a pris l'engagement d'aller plus loin pour faciliter la compréhension, la lisibilité de l'information tarifaire.

- Pour une comparaison de prix facilitée, les plaquettes tarifaires présentent désormais, dès les premières pages, **un extrait standard des tarifs de 10 produits ou services courants.**

- Les nouvelles plaquettes tarifaires sont également organisées selon **un sommaire-type commun** à l'ensemble des banques.

60 %

des Français considèrent qu'il est facile de se procurer un tarif.

> *Observatoire IFOP 2011*

Extrait standard des tarifs au 1^{er} mars 2011

Les tarifs ci-dessous sont hors offre groupée de services (package) et hors promotion ou tarif spécifique à une partie de la clientèle.

LISTE DES SERVICES	Prix en euros
Abonnement permettant de gérer ses comptes sur l'Internet	« X euros par mois / par trimestre / par an / ... » « Hors du coût du fournisseur d'accès Internet »
Produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS	« X euros par mois / par trimestre / par an / ... permettant de recevoir N alertes par semaine / mois / année. » Ou « X euros par alerte reçue »
Carte de paiement internationale à débit immédiat	« X euros par mois / par trimestre / par an / ... »
Carte de paiement internationale à débit différé	« X euros par mois / par trimestre / par an / ... »
Carte de paiement à autorisation systématique	« X euros par mois / par trimestre / par an / ... »
Retrait en euros dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro avec une carte de paiement internationale	« X euros par retrait » éventuellement complété par « à partir du Nième retrait par mois »
Virement SEPA occasionnel externe dans la zone euro	En agence : par virement Par l'Internet : par virement
Frais de prélèvement	Mise en place d'une autorisation de prélèvement Par prélèvement
Commission d'intervention	« X euros par opération / par jour » et le cas échéant « avec un plafond de X euros par jour / par mois / ... »
Assurance perte ou vol des moyens de paiement	« X euros par mois / par trimestre / par an / ... »

Sommaire-type commun à toutes les banques : mêmes opérations, mêmes libellés, même déroulé.

SOMMAIRE

- 1 ► **Ouverture, fonctionnement et suivi de votre compte**
 - > Ouverture, transformation, clôture
 - > Relevés de compte
 - > Tenue de compte
 - > Services en agence
- 2 ► **Banque à distance**
- 3 ► **Vos moyens et opérations de paiement**
 - > Cartes
 - > Virements
 - > Prélèvements / TIP
 - > Chèques
- 4 ► **Offres groupées de services**
 - > Nom commercial des offres
 - > GPA (Gamme des moyens de paiement alternatifs au chèque)
- 5 ► **Irrégularités et incidents**
 - > Commission d'intervention
 - > Opérations particulières
 - > Incidents de paiement
- 6 ► **Découverts et crédits**
 - > Facilités de caisse et/ou découverts (suivant la pratique de chaque banque)
 - > Crédits à la consommation
 - > Crédits immobiliers
- 7 ► **Epargne et placements financiers**
 - > Epargne bancaire
 - > Placements financiers
- 8 ► **Assurances et prévoyance**
- 9 ► **Résoudre un litige**

VOCABULAIRE

Gamme de moyens de paiement alternatifs (GPA) : ensemble de moyens de paiement proposés par une banque à un client auquel elle n'accorde pas de chéquier ni de découvert, pour un tarif forfaitaire mensuel modique. Cette gamme varie d'une banque à l'autre. Elle comprend des opérations effectuées par virement, prélèvement, TIP et une carte de paiement à autorisation systématique. La GPA a vocation à faciliter la gestion du budget pendant la période de difficulté.

VOCABULAIRE

Commission d'intervention : somme perçue par la banque en raison d'une opération entraînant une irrégularité de fonctionnement du compte nécessitant un traitement particulier (présentation d'un ordre de paiement irrégulier, coordonnées bancaires inexacts, absence ou insuffisance de provision...).
Source : glossaire CCSF

Bien utiliser les services bancaires au **quotidien**

Les étapes pour gérer sa **relation bancaire**

1 Dès l'ouverture du compte

Lire attentivement les documents d'information remis par sa banque. En particulier, sur la plaquette tarifaire, prendre le temps d'identifier les prix liés aux opérations courantes... mais également ceux liés aux éventuels dysfonctionnements.

Il faut bien faire la distinction entre :

- **les opérations courantes** (retrait d'espèces, paiement par carte chez les commerçants, règlements par chèque, virements et prélèvements...) ou **occasionnelles** (utilisation d'un chèque de banque, virements à l'étranger...);
- **les opérations liées à des irrégularités de fonctionnement du compte**, qui nécessitent des traitements spécifiques par la banque (généralement plus coûteux) et génèrent de ce fait des frais supplémentaires appartenant à la catégorie « tarification incident ».

Par exemple :

- > *l'utilisation d'un découvert non autorisé ;*
- > *l'émission d'un chèque sans provision.*

Si la banque est l'interlocuteur en matière d'argent, la gestion du compte appartient au client.

Mieux vaut éviter de mettre sa banque devant le fait accompli en émettant, par exemple, un chèque sans provision.

Sans accord écrit, la banque peut toujours décider de refuser cette opération qui lui est imposée, avec les frais que cela entraîne (frais d'information, frais de rejet). Et si elle décide de tolérer temporairement cette situation, elle vous comptera également des frais.

> *Source : mini-guide Fédération bancaire française*



CONSEIL

Réserver chaque mois une somme fixe, qui sera placée automatiquement sur un compte d'épargne, est un bon moyen pour se constituer une épargne de précaution.

Anticiper les coups durs ou les oublis

La gestion d'un budget est parfois soumise à des turbulences et certains imprévus peuvent fragiliser une situation financière. C'est pourquoi il est judicieux de sécuriser son compte : **ouvrir un compte épargne pour constituer une épargne de précaution, demander la mise en place d'une autorisation de découvert...**

Il ne faut pas hésiter à solliciter son conseiller pour anticiper ces aléas et mettre en place des solutions adaptées.

- **La constitution d'une épargne de précaution**
C'est une somme d'argent que l'on va mettre en réserve et qui va pouvoir venir en dépannage (en cas d'imprévus mais aussi pour financer des petits projets). **Par exemple, il est conseillé de garder au minimum un à deux mois de salaire d'avance.**

- **Demander la mise en place d'une autorisation de découvert**

Un des premiers conseils pour limiter la tarification liée à un incident est de s'assurer de la mise en place d'une autorisation de découvert sur son compte. Cela permet de décider à l'avance et par écrit avec sa banque des conditions de fonctionnement de son compte s'il devient débiteur (montant, durée et modalité de remboursement).

En cas d'imprévu cette autorisation permettra, dans les limites fixées, de faire fonctionner temporairement son compte avec un solde négatif.

Attention

- > Un découvert, même autorisé, **n'est pas un revenu supplémentaire ni une compensation à des revenus qui baissent !** C'est une avance remboursable dans le mois.
- > Il faut limiter son utilisation à un usage exceptionnel et toujours temporaire (retard dans le versement des revenus ou dans la réception d'un virement, dépense impérative à une certaine date).
- > Son utilisation n'est pas gratuite. Des agios sont calculés au jour le jour et font l'objet d'un relevé trimestriel.

AVERTISSEMENT En cas de dépassement du découvert autorisé ou d'absence d'autorisation de découvert, des agios, en général plus élevés que ceux de l'autorisation de découvert, seront prélevés.

VOCABULAIRE

Agios :

ce sont les intérêts débiteurs perçus par la banque, généralement à l'occasion d'un découvert en compte, calculés en fonction de la somme, de la durée et du taux d'intérêt du découvert, et auxquels s'ajoutent les frais et commissions.
Source : Mini guide FBF, «glossaire des opérations courantes».

CAS PRATIQUE

Un client règle un achat de 200 € par chèque alors que son compte présente un solde de 50 €.

> **Cas 1 : le client dispose d'une autorisation de découvert** de 300 €, qui entraîne en cas d'utilisation le paiement d'intérêts au taux de 10 %*.

Le chèque est payé automatiquement. Le compte devient débiteur de 150 € (200-50). Sa situation est à nouveau créditrice au bout de 10 jours. Pour le client, le coût d'utilisation sera de :

$$150 \text{ €} \times 10 \text{ jours} \times 10\% / 365 = 0,41 \text{ €}$$

montant du découvert
nombre de jours à découvert
taux du découvert autorisé
nombre de jours bancaires dans l'année

> **Cas 2 : le client ne dispose pas d'une autorisation de découvert.**

Si la banque accepte de payer le chèque et de rendre le compte débiteur, les intérêts seront plus élevés (15 %*) : $150 \text{ €} \times 10 \text{ jours} \times 15\% / 365 = 0,62 \text{ €}$

*Les taux indiqués sont donnés à titre illustratif, pour les besoins de l'exemple. Ils sont fonction d'un barème propre à chaque banque, qui évolue régulièrement.

A RETENIR

- Disposer d'une autorisation de découvert, c'est :
 - limiter les frais ;
 - être assuré de voir sa banque accepter des paiements (dans la limite du montant autorisé) qui auraient pu être refusés.

A SAVOIR

Au même titre que pour une carte ou un chéquier, la banque peut accorder, refuser ou résilier une autorisation de découvert en cas d'incidents répétés sur le compte.

2

Au quotidien : organiser le suivi de compte le plus régulièrement possible

Mieux gérer son compte, c'est aussi optimiser le coût de son utilisation ! Aujourd'hui, internet permet un suivi au plus près des comptes, afin de s'assurer, au fur et à mesure des opérations, de la somme dont on dispose réellement.

CONSEIL

L'automatisation des opérations permet de faciliter la gestion de ses factures. Les prélèvements ou les virements permanents sont particulièrement adaptés aux règlements de dépenses récurrentes (loyers, frais de cantine, factures de gaz, électricité, eau...). La mise en place de ces formules nécessite néanmoins de bien ajuster les dates d'opération de façon à ce que celles-ci soient postérieures aux revenus perçus.



A tout moment : ajuster ses produits et services

Il est recommandé de suivre régulièrement le niveau de facturation de ses services et de vérifier si l'usage que l'on fait de ceux-ci est adapté. À tout moment, il peut être opportun de changer de niveau de services.

Il faut en effet toujours faire le lien entre ses besoins et les services auxquels on a souscrit : un service qui n'était pas utile hier peut le devenir aujourd'hui, et inversement. Il est particulièrement important d'ajuster les services, comme par exemple le montant de l'autorisation de découvert, pour éviter tout risque de tarification majorée.

En outre, certains changements de tarification peuvent amener à faire des arbitrages afin de continuer à payer le juste prix pour un service adapté.

En cas de doute, ne pas hésiter à prendre rendez-vous avec son conseiller afin d'envisager de nouvelles offres ou de nouveaux services !



CONSEIL

Toujours vérifier avec son conseiller que le montant de l'autorisation de découvert est bien adapté à ses revenus.
En cas de situation difficile, ne pas hésiter à le rencontrer pour envisager avec lui les solutions.

% ▶ 56 %

des Français se souviennent avoir reçu leur relevé annuel de frais bancaires et 61 % déclarent avoir une idée du montant annuel de ces frais
> *Observatoire Ifop 2011*

Les outils à disposition pour comprendre les frais et services bancaires

■ Dès l'ouverture d'un compte et des services associés

La banque remet une convention de compte qui précise les conditions de fonctionnement des produits et services qui lui sont rattachés.

Elle comprend :

- les conditions générales : fonctionnement de tous les services liés au compte de dépôt ;
- les conditions particulières : c'est le niveau de services souscrits ;
- la plaquette tarifaire : le prix de tous les services bancaires.

Pour donner la possibilité d'anticiper, **toute modification tarifaire est communiquée 2 mois** avant sa date d'application.

■ Pour la gestion du compte

Comment visualiser les frais ?

- **Le relevé de compte mensuel** : sur le relevé papier ou numérique **un code visuel, propre à chaque banque**, permet de repérer facilement les frais bancaires relatifs à l'utilisation des services du compte de dépôt. Ce code visuel peut prendre la forme d'un pictogramme, astérisque, couleur ou police de caractère spécifique.



Nouveau !

Information sur le relevé de compte mensuel.

Depuis juin 2011, les banques font figurer sur les relevés de compte mensuels les **frais bancaires** ainsi que le **plafond de l'autorisation de découvert**.

- **Le récapitulatif annuel des frais**

Chaque année au mois de janvier, les banques envoient gratuitement à leurs clients un relevé annuel qui récapitule les frais bancaires prélevés au cours de l'année écoulée au titre des produits ou services dont le client bénéficie dans le cadre de la gestion de son compte de dépôt. Ce relevé inclut également les intérêts perçus au titre d'un solde débiteur du compte (agios).

Ce document fait apparaître pour chaque catégorie de produits ou services, le sous-total des frais perçus et le nombre de produits ou services correspondants.

A tout moment

Des informations sur le fonctionnement des services bancaires sont proposées sur différents sites internet :

- Fédération bancaire française : www.lesclesdelabanque.fr
- Institut national de la consommation : www.conso.net
- Commission européenne : www.dolceta.eu

En cas de problème

En cas de réclamation, **il faut s'adresser en premier lieu à son agence**. Si aucune solution n'est trouvée, il est alors possible de solliciter le service « relations clientèle », au siège de la banque. Puis, en dernier lieu, on peut saisir un médiateur, dont on trouve les coordonnées notamment sur les relevés de compte adressés par la banque. Ce dernier est chargé de recommander des solutions aux litiges relatifs aux produits et services bancaires. Il ne faut pas oublier de lui préciser l'objet du litige ainsi que de joindre la copie des documents justifiant de la demande.

Récapitulatif annuel des frais

Du 01/01/2011 au 31/12/2011

Votre conseiller : Bernard Duchamp
 Votre agence : Place de la bourse
 75002 Paris

Stéphane Dupond
 28 Boulevard du trésor
 75010 Paris

Veillez trouver ci-dessous le récapitulatif des tarifs des frais liés à l'utilisation de votre compte de dépôt et les cotisations relatives à vos produits et services bancaires comptabilisés au cours de l'année. Ces opérations ne feront l'objet d'aucun autre prélèvement.

Récapitulatif des frais liés à la gestion de votre compte pour l'année 2011	Nombre	Montant en euros
Convention et services		
Frais recherche	X	X
Frais envoi duplicata	X	X
Utilisation des moyens de paiement		
Cotisation annuelle de Carte Visa	X	X
Frais envoi chéquier	X	X
Frais chèque non régularisé	X	X
Frais d'opération carte Visa	X	X
Fonctionnement du compte		
Agios de compte	X	X
Total	X	X

Faciliter son **changement** de compte ou de banque

Et si on décide de **changer de banque ?**

Il est d'abord recommandé de prendre rendez-vous avec son conseiller ou son directeur d'agence pour faire le point sur l'utilisation de ses services. Il pourra alors être envisagé un simple changement de compte avec des services bancaires et moyens de paiement plus adaptés.

Si le choix de changer de banque se confirme, pour le compte principal, la procédure est désormais facilitée.

Il faut s'adresser à la banque qui gèrera le nouveau compte.

% ▶ 55 %

des Français pensent qu'il est facile de changer de banque

> Observatoire Ifop 2011

Les outils à disposition

Après l'ouverture du compte de dépôt, la nouvelle banque, avec l'accord de son client, peut se charger des démarches de transfert.

■ Prévenir les créanciers ou débiteurs

Dans un délai de 5 jours ouvrés, la banque informe créanciers et débiteurs du changement de domiciliation bancaire afin de transférer les prélèvements et virements réguliers sur le nouveau compte.

Pour cela, le client doit fournir les informations sur les prélèvements et virements - émis et reçus - à transférer (relevés de compte, factures, échéanciers, coordonnées des destinataires des virements permanents et/ou adresses des émetteurs ...).



CONSEIL

La prise en compte des nouvelles coordonnées bancaires par les organismes nécessite souvent un délai que la banque ne maîtrise pas. Si malgré la demande les prélèvements se font toujours sur l'ancien compte, il est utile de se manifester directement auprès du ou des créanciers.

■ Mettre en place des virements permanents

De même, dans un délai de 5 jours ouvrés, la nouvelle banque peut mettre en place les virements permanents que le client souhaite émettre depuis le nouveau compte principal.

■ Clôturer le compte

Si le client le souhaite, l'ancienne banque clôturera le précédent compte dans un délai de 10 jours ouvrés. Si des chèques sont présentés sur ce compte clos, la banque s'efforcera de prévenir le client pour permettre de régulariser sa situation.

Durant la période transitoire, il est essentiel d'avoir la provision suffisante sur chacun des comptes pour TOUTES les opérations !

🚩 Attention

Si la clôture d'un compte de dépôt est gratuite, il existe souvent des frais liés aux transferts sur les comptes épargne (précisés sur la tarification).



A SAVOIR

La banque qui accueille un nouveau client peut lui fournir gratuitement un **guide de la mobilité**. Il est disponible sur le site internet de nombreuses banques et sur le site de la Fédération bancaire française.

