



Union Fédérale des Consommateurs - Que Choisir
BP 217 - 13607 Aix-en-Provence cedex 1
www.ufc-aix.com – aixenprovence@ufc-quechoisir.org

Tél. : 04 42 93 74 57 - Fax : 04 42 27 73 92

Votre banquier vous doit des comptes.

Ouverture d'un compte, souscription d'un crédit à la consommation, vente d'un « bouquet de services », votre banque, comme tout professionnel, se doit de vous informer, de vous conseiller mais surtout de vous mettre en garde !

Mais inutile de chercher un texte précis et concis faisant état du devoir de conseil et d'information du banquier, vous risquez de vous perdre dans les méandres du droit de la consommation. De nombreux codes font état de ces obligations (Code de la consommation, Code civil, Code monétaire et financier ...) et la jurisprudence (les décisions des tribunaux) est venue les préciser. Le banquier comme tout professionnel, a, vis-à-vis d'un consommateur, une obligation générale d'information et de conseil.

➤ Le devoir d'information et de conseil du banquier est très large :

- il doit tout d'abord, mettre le consommateur en mesure de connaître les caractéristiques de ses services et ce, avant la conclusion du contrat. Une simple information orale ne saurait suffire Votre banquier se doit de vous remettre une notice explicative concernant par exemple un contrat de placement immobilier permettant une défiscalisation ou un contrat d'assurance en garantie de prêt en cas d'accident du travail La remise de cette notice, outre sa vertu pédagogique et informative, servira aussi de moyen de preuve en cas de litige avec votre banque. En effet, c'est à votre banquier qu'il appartient de prouver qu'il vous a bien remis cette notice et en aucun cas à vous de rapporter la preuve que vous l'avez bien reçue !

BON A SAVOIR: l'information délivrée par le professionnel ne saurait être une information générale. Cette information doit être individualisée eu égard à la situation particulière du consommateur se présentant devant lui. Il faut comprendre par là qu'il doit notamment vous mettre en garde sur le danger des opérations, par exemple sur les risques d'un crédit au dessus de vos moyens, mais aussi sur les limites de couverture d'une assurance eu égard à vos besoins particuliers.

Toutefois, concernant notamment les placements spéculatifs, la responsabilité de votre banque comporte une limite importante : il ne serait être tenu responsable des aléas inhérents à tout placement spéculatif !

- le banquier doit également vous faire connaître ses conditions financières, c'est-à-dire les commissions, tarifs, frais

Attention, s'il envisage des modifications tarifaires, il doit les communiquer au moins trois mois à l'avance. Mais votre silence, pendant les deux mois suivant la date où vous recevez cette information, signifie que vous acceptez ces modifications ! Soyez vigilants...

➤ Le secret bancaire :

Votre banquier est tenu au secret professionnel, il a donc un devoir de discrétion. Il ne doit pas divulguer d'information confidentielle sur vous, votre compte et votre patrimoine. Ce devoir de discrétion s'applique même à l'égard de vos proches, sauf s'ils ont procuration sur vos comptes.

Mais il faut savoir qu'en France le secret bancaire ressemble à un gruyère ! Il est beaucoup moins absolu que chez certains de nos voisins européens : le banquier est relevé de son obligation de secret au profit du fisc, du juge agissant dans le cadre d'une procédure pénale, des douanes, de la Banque de France, de l'Autorité des marchés financiers...

➤ **Quoiqu'il en soit, en cas de litige, tout n'est pas perdu !**

Le défaut ou la carence de votre banquier dans son devoir de conseil et d'information peut constituer une faute de sa part, faute pouvant entraîner la mise en jeu de sa responsabilité devant un tribunal compétent.

Constituez vous des preuves, faites des courriers, effectuez les diligences prescrites par votre agence

Pour autant, afin d'éviter une petite incompréhension ou un vrai gros litige avec votre banque, n'oubliez pas qu'il vous appartient aussi de vous informer auprès de votre banquier ...la méfiance est mère de toutes les sûretés...

Marion Pasquet

Chronique parue en septembre-octobre 2006