

Frais bancaires :

contestation de frais perçus par la banque



Vous constatez, en examinant votre relevé de compte, que votre banquier a prélevé des frais imprévus ou exorbitants.

CE QUE DIT LA LOI

Chaque banque fixe librement les tarifs applicables à la clientèle (art. - L.312-1-1 du code monétaire et financier). Mais elle doit vous en informer, notamment par voie d'affichage dans les locaux de réception du public (arrêté du 29 juillet 2009).

De plus, pour les opérations de paiement (par exemple un virement), l'établissement bancaire doit fournir, à la demande du consommateur, des informations sur les frais qu'il doit payer et, le cas échéant, sur le détail de ces frais (Cf. art. - L.312-1-1 V).

Attention : ce qui est gratuit un jour ne le sera pas nécessairement le lendemain. Les promesses de gestes commerciaux peuvent aussi changer.

Certains frais sont réglementés, mais cela reste l'exception. C'est le cas des frais pour rejet de chèque faute de provision. Ils sont de 30 € pour un chèque d'un montant inférieur ou égal à 50 €, et de 50 € pour un montant supérieur. Enfin, certaines (trop rares) prestations bancaires sont gratuites, comme la clôture d'un compte de dépôt.

EN PRATIQUE

Avant de contester des frais prélevés sur votre compte, vous devez vous assurer que la banque ne vous en a pas informé. Vous devez consulter deux documents.

■ La convention de compte

Pour toute ouverture d'un compte de dépôt (depuis le 28 février 2003), les établissements financiers doivent vous proposer de signer cette convention. Elle permet de comprendre le fonctionnement de votre compte et de connaître les conditions tarifaires existantes à cette date. C'est d'ailleurs une clause de cette convention qui leur permettra de faire évoluer les frais au gré de leur imagination. Sans cette convention ou clause, vous pourriez exiger le maintien des frais initiaux.

■ Le guide des tarifs : une condition d'application des nouveaux tarifs

Tout projet de modification des tarifs (d'un compte de dépôt) doit être communiqué aux clients 3 mois avant son application.

Cette information sera disponible au sein de chaque agence par affichage ou par des dépliants mis à votre disposition.

En pratique, vous recevrez annuellement un guide des tarifs.

Si vous ne contestez pas ces nouveaux tarifs dans les 2 mois de leur communication, la loi considère que vous les acceptez (art. - L.312-1-1 du code monétaire et financier) ! À l'inverse, vous pouvez vous opposer dans le délai susvisé à ces nouveaux tarifs, ou, sans frais, changer d'établissement financier. Mais faites appel à la fibre commerciale de votre chargé de clientèle, qui ne souhaite pas voir partir votre épargne.

À SAVOIR

Vous disposez d'un délai de 5 ans pour contester les frais irrégulièrement appliqués par votre banque (art. - L.110-4 du code du commerce)

Zoom sur

le relevé annuel des frais

Vous découvrez enfin ce que vous coûte votre banque.

Votre banque a l'obligation de porter à votre connaissance le total des frais perçus dans l'année liés à la gestion d'un compte de dépôt (agios, coût d'un découvert bancaire, frais de virement, frais d'opposition, accès au service en ligne de la banque...). Ce récapitulatif doit distinguer, pour chaque catégorie de produits ou services, le sous-total des frais perçus et le nombre de produits ou services.

Mais ce relevé ne porte pas sur d'autres frais qui vous sont appliqués, notamment ceux relatifs aux activités boursières, à l'assurance-vie...

LETTRE TYPE

Pour personnaliser votre lettre type, allez sur le site www.clesdelaconso.org

Vous contestez des frais prélevés sur votre compte bancaire.

Lettre à adresser en recommandé avec accusé de réception.

À ..., le ...

Madame, Monsieur,

Le relevé du ... [date] de mon compte n° ... fait apparaître que vous avez prélevé la somme de ... € [montant] au titre de ... [indiquez la nature des frais prélevés : par exemple, commission de découvert].

Or j'observe que cette commission n'est pas mentionnée dans la convention de compte qui nous lie, et à aucun moment je n'ai été informé ni de l'existence ni du montant de ces frais.

En conséquence, je vous mets en demeure de créditer mon compte de la somme de ... €.

À défaut d'obtenir satisfaction, je me verrai contraint de saisir la juridiction compétente.

Je vous prie ...

Signature

OUVREZ L'ŒIL

Même si vous avez été informé des frais qui vous sont appliqués, il est possible de les contester, notamment si votre établissement a « profité » de votre situation financière. L'UFC-Que Choisir a réussi à faire sanctionner une banque pour avoir maintenu un découvert bancaire par des frais qui génèrent eux-mêmes des frais...

Vous avez pu vous rendre compte dans la presse que l'UFC-Que Choisir lutte contre les frais abusifs des établissements financiers. Notre action contre les banques est ancienne (gratuité des chèques, solde bancaire insaisissable, services bancaires de base, gratuité de l'accès à son argent, des clôtures des comptes...). Nous sommes à l'écoute de vos témoignages pour continuer nos actions.

Pour toutes informations complémentaires, aide et conseils,
vous pouvez vous adresser à l'une de nos associations locales situées près de chez vous.

Vous trouverez leurs coordonnées sur notre site Internet :

www.quechoisir.org