



## Relations bancaires



*Ce document est la propriété exclusive de la Banque de France, opérateur national EDUCFI. Il est fourni gratuitement à titre purement informatif sans que cette mise à disposition entraîne un quelconque transfert des droits de propriété intellectuelle sur ledit document. Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle du document sans le consentement de la Banque de France constitue un délit de contrefaçon sanctionnée par les articles L 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.*

# SOMMAIRE

- I. L'entrée en relation banque-client
- II. Le déroulement de la relation
- III. La fin de la relation



# I. L'entrée en relation Banque-Client

- ☑ Accord ou refus d'entrée en relation
- ☑ Obligations des banques
- ☑ Service de mobilité bancaire

# I. L'entrée en relation Banque-Client

 Accord ou refus d'entrée en relation : **principe de liberté contractuelle**

- Un établissement de crédit est libre de refuser d'ouvrir un compte.
- Il peut également refuser toute demande de crédit.



**L'établissement n'est pas tenu de motiver sa décision.**

# I. L'entrée en relation Banque-Client

 En cas de refus d'ouverture de compte :

- L'établissement doit délivrer **une lettre de refus**.
- En cas de difficultés pour obtenir cette lettre : effectuer une demande par écrit.
- [Modèle de demande d'attestation](#)



# I. L'entrée en relation Banque-Client

## Focus sur le droit au compte (DAC)

 En cas de refus d'ouverture de compte :

- La banque doit informer le client de l'existence de la procédure du droit au compte.
- Elle peut, à la demande du client, se charger de transmettre le dossier de demande de bénéfice de la procédure à la Banque de France.

[Lettre de transmission dossier DAC à la Banque de France](#)



**La banque transmettant le formulaire n'est pas forcément la banque désignée pour l'ouverture du compte.**

# Selon vous, quels sont les éléments justificatifs permettant de bien connaître la clientèle ?



Justificatif d'identité

Montant du Patrimoine

Bulletins de salaire

Justificatif de domicile

Pièce d'identité des enfants

Nombre de crédits

Déclaration d'impôt

Extrait de casier judiciaire

# Selon vous, quels sont les éléments justificatifs permettant de bien connaître la clientèle ?



Justificatif d'identité

Montant du Patrimoine

Bulletins de salaire

Justificatif de domicile

~~Pièce d'identité des enfants~~

Nombre de crédits

Déclaration d'impôt

~~Extrait de casier judiciaire~~

# I. L'entrée en relation Banque-Client

## Obligations des banques : la connaissance de la clientèle

### La banque doit :

- S'assurer de l'identité du client,
- Vérifier l'adresse exacte de son domicile,
- S'informer sur l'activité professionnelle, et tout élément, permettant d'évaluer les éléments du patrimoine,
- Demander un dépôt de spécimen de signature.

### Un certaine latitude est laissée aux banques quant aux justificatifs demandés :

- La loi liste fournit une liste **indicative** de documents
- Chaque banque définit sa liste qui doit être cohérente avec sa politique de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme

# I. L'entrée en relation Banque-Client

 Obligations des banques : l'information des services et tarifs

## Les généralités :

- Information des conditions d'utilisation du compte.
- Distribution d'une plaquette tarifaire.
- Diffusion multicanale des tarifs.

## L'objectif :

- **Faciliter la comparaison** entre les offres des banques.



# Selon vous, quels sont les mots clés correspondant à la clientèle fragile ?



Personnes surendettées

Appréciation du banquier

Étudiant

Fichier national des Incidents de remboursement des Crédits aux particuliers (FICP)

Situation de chômage

Fichier Central des Chèques (FCC)

Revenu de solidarité active (RSA)

# Selon vous, quels sont les mots clés correspondant à la clientèle fragile ?



Personnes surendettées

Appréciation du banquier

Étudiant

Fichier national des Incidents de remboursement des Crédits aux particuliers (FICP)

~~Situation de chômage~~

Fichier Central des Chèque (FCC)

~~Revenu de solidarité active (RSA)~~

# I. L'entrée en relation Banque-Client

 Obligations des banques envers la clientèle fragile : **l'offre spécifique**

**L'objectif :** limiter les frais en cas d'incident de paiement

**Le public :**

- Les personnes surendettées,
- Les personnes fichées au FCC,
- A l'appréciation du banquier.

[Modèle de demande de l'offre spécifique](#)

**Le client peut mettre fin à cette offre à tout moment.**

 Observatoire de l'inclusion bancaire 2022 :

- 4,2 millions de clients en situation de fragilité financière (+0,29% en un an)
- 800 000 bénéficiaires de l'offre spécifique ( +20% en un an)

# I. L'entrée en relation Banque-Client

## Composition de l'offre clientèle fragile

- La tenue, la fermeture et éventuellement, l'ouverture d'un compte de dépôt,
- Une carte de paiement à autorisation systématique,
- Le dépôt et le retrait d'espèces dans l'agence,
- 4 virements mensuels SEPA et des prélèvements illimités,
- 2 chèques de banque par mois,
- Un moyen de consultation du compte à distance et la possibilité d'effectuer des opérations de gestion vers un autre compte du titulaire dans le même établissement,
- Un système d'alertes sur le niveau du solde du compte,
- La fourniture de relevés d'identité bancaire,
- Le plafonnement spécifique des commissions d'intervention : 4 € par opération et 20 € au maximum par mois,
- Un changement d'adresse par an.

# I. L'entrée en relation Banque-Client

 Obligations de la banque lorsque le client contracte un crédit :

- **À la consommation :**
  - Remettre au client une fiche d'information précontractuelle standardisée (FIPS),
  - Consulter le FICP,
  - Remettre au client une fiche de dialogue.
- **Immobilier :**
  - Analyser la solvabilité du client,
  - Remettre au client une fiche d'informations standardisée européenne ([FISE](#)),
  - Mettre en garde le débiteur quand le contrat peut induire des risques spécifiques compte tenu de sa situation financière,
  - Conseiller le débiteur (service optionnel).

# I. L'entrée en relation Banque-Client

- Le principe du service d'aide à la mobilité bancaire

**La nouvelle banque  
s'occupe de tout !**

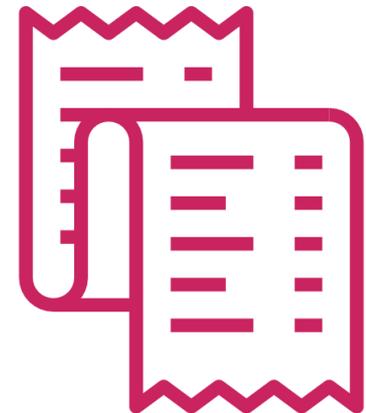
**Ce service concerne uniquement les comptes de dépôt.**



# I. L'entrée en relation Banque-Client

 La banque d'arrivée doit :

- Demander l'accord écrit du client,
- Demander des informations à la banque de départ,
- Informer les organismes de paiement,
- Transmettre au client un résumé des demandes,
- Demander la clôture de l'ancien compte.



# I. L'entrée en relation Banque-Client

 La banque de départ doit :

- Transmettre les informations à la nouvelle banque,
- Informer le client sur les conséquences de la clôture du compte,
- Clôturer le compte et transférer le solde vers la banque d'arrivée.



# I. L'entrée en relation Banque-Client



# II. Le déroulement de la relation

- ☑ La gestion courante
- ☑ Le traitement des incidents
- ☑ Le règlement des conflits



# II. Le déroulement de la relation

## La gestion courante : les opérations bancaires

- Relevés de compte mensuels
- Inscription d'une écriture : non définitive
- Contestation d'une opération possible



# II. Le déroulement de la relation

## La gestion courante : les moyens de paiement

### La carte bancaire :

- Cartes à débit immédiat,
- Cartes à débit différé,
- Cartes prépayées.



**En cas de droit au compte, la banque doit délivrer gratuitement au client une carte de paiement à autorisation systématique.**

# II. Le déroulement de la relation

## La gestion courante : les moyens de paiement

### Le chéquier :

- Délivré gratuitement,
- Renouvellement automatique ou par commande,
- Durée de validité 1 an et 8 jours,
- Remise pour encaissement en agence ou par courrier,
- Crédit du compte en 1 jour ouvré.



**Le banquier peut refuser de délivrer un chéquier, ou en demander la restitution à tout moment en motivant sa décision.**

# II. Le déroulement de la relation

## La gestion courante : les moyens de paiement

### Les espèces :

- Retrait en distributeur automatique de billets (DAB),
- Plafond de retrait,
- Dépôt d'espèces : agence ou DAB. Montant crédité le jour de l'opération.



**En cas de contestation : demander la consultation de la bande d'enregistrement de l'automate.**

# II. Le déroulement de la relation

## La gestion courante : les moyens de paiement

### Prélèvements SEPA :

- Paiements pour toute la zone Euro,
- [mandat de prélèvement SEPA](#),
- Possibilité d'opposition / contestation / révocation.



# II. Le déroulement de la relation

## ☑ La gestion courante : les moyens de paiement

### Virements SEPA :

- Transfert de fonds en France et espace SEPA,
- Aucune limite de montant,
- Possibilité de contestation,
- [Le site internet](#) de SEPA France.



# II. Le déroulement de la relation

## La gestion courante : vigilance client

- Actualisation de la connaissance client
- Justificatifs d'opération
- Déclaration cellule TRACFIN
- **Les informations recueillies sont couvertes par le secret professionnel.**



# II. Le déroulement de la relation

## Traitement des incidents : dépassement du découvert

- Agios forfaitaires
- Frais de dépassement
- En cas d'incident non régularisé : déclaration FICP

### **En cas de problème, prévenir le banquier au plus tôt :**

- Contacter le chargé de clientèle,
- Négocier un plafond de découvert plus élevé.

**Si le dépassement de l'autorisation est supérieur à 3 mois, la banque doit proposer une offre de crédit pour transformer le découvert en prêt.**

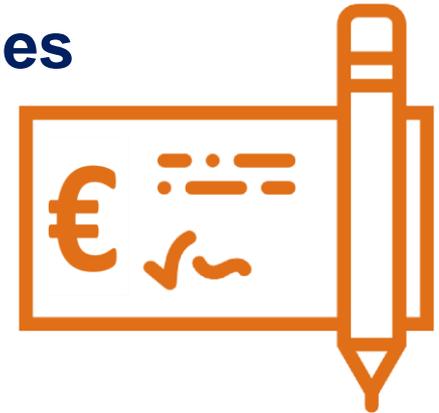


## II. Le déroulement de la relation

### ☑ Le traitement des incidents : les chèques

#### Chèque sans provision :

- Lettre d'information préalable,
- Déclaration d'incident à la Banque de France,
- Inscription au FCC durant 5 ans,
- Restitution des formules de chèques,
- Interdiction de délivrer un nouveau chéquier.



## II. Le déroulement de la relation

### ☑ Le traitement des incidents : les chèques

#### Opposition sur chèque :

- 4 motifs légitimes d'opposition : perte, vol, utilisation frauduleuse du chèque, procédure de sauvegarde, redressement ou liquidation judiciaire du porteur,
- Opposition par téléphone,
- Puis courrier de confirmation,
- Sanction si opposition pour un motif non valable.



# II. Le déroulement de la relation

## ☑ Le traitement des incidents : les cartes



### Usage abusif de la carte:

- Information préalable (montant, possibilités de régularisation, inscription FCC, droit à observations)
- Déclaration d'incident à la Banque de France,
- Inscription au FCC durant 2 ans,
- Retrait de la carte,
- Pas d'interdiction d'émettre des chèques.

# II. Le déroulement de la relation

## Le traitement des incidents : saisie sur compte

### **Solde Bancaire Insaisissable (SBI) :**

- Mise à disposition immédiate et automatique,
- SBI est égal au montant du Revenu de Solidarité Active (RSA),
- Disponible 1 mois.

### **Sommes à caractère insaisissable :**

- Présenter la demande avant le paiement effectif,
- RSA, allocations familiales, prestations maladie...





# Classez par ordre chronologique les personnes à contacter en cas de litige avec un organisme bancaire

**Le service client**

**Le médiateur**

**Le directeur d'agence**

**La Banque de France**

**Le conseiller**



# Les personnes à contacter en cas de litige par ordre chronologique

**1**

**Le conseiller**

**2**

**Le directeur d'agence**

**3**

**Le service client**

**4**

**Le médiateur**

# II. Le déroulement de la relation

## Le règlement des conflits : le conseiller bancaire

- 1<sup>er</sup> réflexe : contacter le conseiller
- Prise de rendez-vous
- Si le conseiller n'est pas disponible : le directeur



**Pour les banques en ligne : possibilité de contacter un conseiller par mail, plateforme téléphonique, tchat en ligne etc.**

# II. Le déroulement de la relation

## Le règlement des conflits : le service clientèle



- Réclamation écrite auprès du service client
- Transmission des éléments nécessaires
- Coordonnées : convention, relevés de compte, site internet

# II. Le déroulement de la relation

## Le règlement des conflits : le médiateur

- Dernier recours : médiateur
- Litiges non professionnels
- 3 mois pour trouver une solution
- Coordonnées : convention, relevés de compte, site internet



# III. La fin de la relation

- ☑ Clôture à l'initiative de la banque
- ☑ Clôture à l'initiative du client
- ☑ Cas particuliers



# III. La fin de la relation

## Clôture à l'initiative de la banque :

- Clôture unilatérale,
- Information préalable du client,
- Préavis de 2 mois.



# III. La fin de la relation

## Clôture à l'initiative de la banque : exceptions

### Compte ouvert dans le cadre du Droit Au Compte (DAC) :

- Information par écrit,
- Préavis de deux mois, sauf deux cas de clôture immédiate,
- Information de la Banque de France,
- Motivation de la décision, sauf exception.

### Surendettement - interdiction de clôturer le compte :

- Pendant l'instruction du dossier,
- Pour toute la durée du plan,
- Et jusqu'à la clôture de la PRP.



# Quels sont les mots-clés qui correspondent aux modalités de clôture d'un compte ?



1 - Procédure payante

4 - Solde bloqué

2 - Demande écrite

5 - Restitution des moyens de paiement

3 - Client : préavis d'un mois

# Quels sont les mots-clés qui correspondent aux modalités de clôture d'un compte ?



~~1 - Procédure payante~~

~~4 - Solde bloqué~~

2 - Demande écrite

5 - Restitution des moyens de paiement

~~3 - Client : préavis d'un mois~~

# III. La fin de la relation

## Clôture à l'initiative du client : modalités de clôture

- Clôture à tout moment
- Procédure gratuite
- Demande écrite
- Restitution des moyens de paiement



# III. La fin de la relation

## Clôture à l'initiative du client : cas particuliers

### Clôture d'un compte joint, deux cas :

- **Désolidarisation** (Accord des cotitulaires pour la clôture)
- **Dénonciation** (Tous les cotitulaires ne souhaitent pas la clôture)



Dans les deux cas, les cotitulaires restent **solidaires pour le remboursement d'un crédit** ou d'un découvert qu'ils auraient contracté ensemble.

# III. La fin de la relation

## Cas particuliers

### En cas de décès :

- Blocage des comptes individuels (Les comptes joints peuvent continuer à fonctionner pour les cotitulaires),
- Suppression des procurations,
- Succession établie : déblocage des fonds et répartition.



**Exception** : une somme de 5000 euros peut être retirée du compte du défunt (dans la limite du solde disponible) pour **le règlement des obsèques**.

# III. La fin de la relation

## Clôture à l'initiative du client : cas particuliers

### Présence d'un découvert bancaire

Si la banque refuse de clôturer le compte, le client doit rembourser le découvert.



# III. La fin de la relation

## Clôture à l'initiative du client : cas particuliers

### Crédit en cours de remboursement :

- Refus de clôture pour motif de crédit en cours,
- Cause présente dans le contrat ?
- Remboursement intégral avant clôture.

**Crédit immobilier : recommandation n° 2004-03 Commission des clauses abusives**



# III. La fin de la relation



## Cas particuliers

### Comptes inactifs

La banque doit :

- Informer le client de l'inactivité et des conséquences,
- Conserver les avoirs pendant une période variable selon que le titulaire est vivant ou non et selon le type de produit financier,
- Transférer les avoirs non réclamés après cette période à la Caisse de Dépôts et de Consignation (CDC).

La CDC conserve les avoirs **pendant 20 ans**.

S'ils n'ont pas été réclamés à l'issue de ce délai, **ils sont acquis à l'État**.



La Caisse des Dépôts doit **faire la publicité** de l'identité des titulaires des comptes bancaires transférés via le site [www.ciclade.fr](http://www.ciclade.fr), accessible par les particuliers qui souhaitent retrouver des fonds en déshérence.



# Mes questions d'argent

Le portail national de l'éducation économique, budgétaire et financière



mesquestionsdargent.fr

# LA BANQUE DE FRANCE A VOTRE SERVICE :

## UN CORRESPONDANT INCLUSION FINANCIÈRE (CORIF) DANS CHAQUE DÉPARTEMENT

- Pour toute question ou de besoin de contact sur des cas individuels relatifs à :
  - La procédure de surendettement
  - La procédure de droit au compte
  - Les fichiers d'incidents
  - Le plafonnement des frais bancaires ou l'offre clientèle fragile
  - Les questions de réglementation bancaire ou d'assurance
  - Le microcrédit



Contactez le  
**CORRESPONDANT  
INCLUSION  
FINANCIÈRE**  
de votre  
département



PAR COURRIEL  
corifXX@banque-france.fr  
(XX : n° du département)



**3414** dites « CORIF »  
du lundi au vendredi de 8 h à 18 h  
Prix d'un appel local

Retrouvez ces informations sur notre site Internet : [www.banque-france.fr](http://www.banque-france.fr) (Espace particuliers)

# Un contact de proximité



**Coordonnées**



**Contact**

**Nom :**

**Numéro de téléphone :**

**E-mail :**