

Contestation d'une opération de paiement

Depuis le 1^{er} novembre 2009, vous pouvez contester auprès de votre banque des opérations non autorisées (paiements par carte, virements, prélèvements) dans un délai maximum de 13 mois à compter de la date du débit en compte. En cas de perte, vol ou détournement d'une carte, le délai de contestation est ramené à 70 jours s'il s'agit d'une opération effectuée hors de l'Espace Economique Européen ou à 120 jours si le contrat le prévoit.

Vous pouvez également contester certaines opérations de paiement réalisées par prélèvement ou par carte, que vous avez pourtant déjà autorisées, à une double condition :

- vous n'en connaissiez pas le montant exact quand vous l'avez autorisée, (par exemple lorsque vous avez payé par carte dans une station essence automatique ou lors d'une location de voiture),
- et le montant excède ce à quoi vous pouviez raisonnablement vous attendre.

Présentez votre demande de remboursement dans un délai de 8 semaines à compter de la date de débit sur votre compte. La banque dispose d'un délai de 10 jours ouvrables suivant la date de réception de votre demande pour effectuer le remboursement ou pour justifier son refus d'y procéder.

La perte ou le vol des moyens de paiement

En cas de perte ou de vol de vos moyens de paiement, faites immédiatement opposition en appelant le numéro fourni par votre banque. Si vous ne les connaissez pas,

- Pour les chèques : vous pouvez informer le Centre national d'appels des chèques perdus ou volés, service de la Banque de France ouvert 7/7j et 24/24h au 0.892.683.208 (0.34€/mn). Cette mesure d'urgence ne vous dispense pas de faire opposition au plus tôt à votre agence par écrit.
- Pour les cartes, appelez le 0.892.705.705 (0.34 €/mn) accessible 24/24h qui vous orientera. Depuis l'étranger, vous pouvez faire opposition en appelant le numéro figurant sur les distributeurs des réseaux Visa et Eurocard Mastercard.
- Vous devez conserver le numéro d'enregistrement que l'on vous fournit en vue des démarches ultérieures que vous aurez à entreprendre.



L'association de consommateurs CLCV (Consommation, Logement et Cadre de Vie), créée en 1952, agit dans tous les domaines de la vie quotidienne. Indépendante, elle est agréée au titre de la défense des consommateurs, de la protection de l'environnement, de l'éducation populaire, comme association représentant les usagers dans les instances hospitalières et de santé publique. Elle est reconnue représentative des locataires et copropriétaires. Elle est membre du Bureau Européen des Unions de Consommateurs et de Consumers International.



Adhérer à la CLCV c'est former un groupe de pression pour :

- ✓ défendre ses droits et faire des propositions
- ✓ s'informer, disposer d'une documentation utile et pratique
- ✓ participer à l'action des consommateurs écocitoyens pour développer de nouveaux modes de consommation
- ✓ participer à des échanges, des actions...
- ✓ recevoir le premier magazine de la consommation citoyenne *Cadre de Vie*
- ✓ pouvoir accéder au service CLCV SOS Juridique



Pour tout complément d'information, n'hésitez pas à vous renseigner auprès de votre association locale et à consulter notre site

www.clcv.org

Votre association

Siège national : CLCV 59 boulevard Exelmans
75016 Paris - Tél. : 01 56 54 32 10

www.clcv.org

Journée mondiale des consommateurs

« votre argent, vos droits »



Association de consommateurs
et d'usagers

CLCV



Droit au compte

Une banque a le droit de refuser l'ouverture d'un compte, et n'est pas tenue de justifier de sa décision. Dans ce cas, elle doit vous remettre une attestation

de refus d'ouverture de compte et vous informer des modalités pour pouvoir bénéficier de la "procédure de droit au compte".

Vous avez le choix entre deux solutions :

- La banque qui a refusé l'ouverture du compte doit vous proposer d'effectuer elle-même les démarches nécessaires auprès de la Banque de France afin qu'un établissement soit désigné d'office. La désignation par la Banque de France d'une agence bancaire où un compte vous sera ouvert doit se faire dans le délai d'un jour ouvré. Vous bénéficierez du service bancaire de base.
- Vous pouvez également décider de demander vous-même le bénéfice du droit au compte en vous adressant directement à la Banque de France.

Solde bancaire insaisissable

En cas de saisie, si votre compte est créditeur, votre banque doit laisser automatiquement à votre disposition une somme égale à un montant forfaitaire (pour une personne seule, l'équivalent du Revenu de Solidarité Active), dans la limite de la somme disponible sur votre compte. Cette somme à caractère alimentaire est débloquée afin de vous protéger contre une disparition totale de tout moyen d'existence.

Tarifs : les banques ont l'obligation d'informer les clients

Les banques sont tenues d'afficher leurs tarifs à la vue du public dans toutes leurs agences et de mettre à la disposition de leurs clients des dépliants récapitulatifs des conditions générales de banque qu'elles pratiquent. Vous devez être informé de toute modification tarifaire 3 mois avant la mise en application. Si vous manifestez votre désaccord, il vous appartient de trouver une autre banque.



Récapitulatif annuel de vos frais bancaires

Depuis 2009, votre banque a l'obligation de vous adresser en janvier un document récapitulant le total des sommes perçues au cours de l'année précédente pour la gestion de votre compte courant au titre des services et produits utilisés (cotisation de carte bancaire, de "packages"...). Il mentionne les frais liés aux incidents de paiement et les agios.

Mobilité bancaire



Depuis le 1^{er} novembre 2009, si vous ouvrez un nouveau compte courant, vous pouvez bénéficier auprès de votre nouvelle banque d'un service d'aide à la mobilité

bancaire. C'est elle qui effectuera les formalités à votre place pour que vos prélèvements et virements réguliers reçus se présentent sur le nouveau compte.

La banque que vous quittez doit vous fournir à votre demande la liste des opérations automatiques récurrentes sur votre compte (virements et prélèvements) mais cette liste peut dans certains cas être payante.

Signalons que la clôture de compte de dépôt et de compte sur livret est gratuite, mais que le transfert de certains produits d'épargne ou de placement ne l'est pas, ce qui peut entraîner des frais non négligeables dans certains établissements.

Modalités de crédit et de débit de votre compte

Opérations en crédit :

Lorsque votre banque reçoit des fonds (virement, liquide) dont vous êtes bénéficiaire *un jour ouvrable*, elle crédite votre compte avec comme date de valeur la date du jour et met le montant des fonds à votre disposition immédiatement après en avoir été elle-même créditée.

Si votre banque reçoit les fonds *un jour non ouvrable*, l'opération de paiement est reportée au prochain jour ouvrable.

Opérations en débit :

Lorsqu'une opération est effectuée en débit de votre compte, la date de valeur du débit inscrit à votre compte ne peut être antérieure au jour où le montant de l'opération de paiement est débité de votre compte.



Si vous faites un chèque, vérifiez que votre compte est approvisionné

Si le solde de votre compte ne permet pas de payer un chèque que vous avez émis, votre chèque sera rejeté. A défaut de régularisation, vous serez interdit de chéquier pendant 5 ans (vous n'aurez plus le droit d'émettre des chèques) et vous devrez restituer toutes les formules de chèques détenues par vous ou vos co-titulaires. Vous serez inscrit en tant qu'interdit de chéquier au fichier central des chèques de la Banque de France. Pour toutes ces démarches, votre banque vous facturera des frais non négligeables auxquels s'ajouteront s'il y a lieu des pénalités fiscales.

Rejet d'un chèque ou d'un prélèvement

En cas de chèque impayé d'un montant inférieur ou égal à 50 euros, les frais bancaires ne peuvent pas excéder 30 euros. Ces frais sont fixés au maximum à 50 euros en cas de chèque impayé d'un montant supérieur à 50 euros. Le rejet d'un chèque présenté au paiement à plusieurs reprises dans les 30 jours suivant le premier rejet constitue un incident de paiement unique. Les frais de rejet d'un prélèvement ne peuvent excéder le montant du prélèvement dans la limite d'un plafond de 20 euros.

Perte ou vol de votre carte : responsabilité avant opposition

Avant l'opposition, si votre code n'a pas été utilisé, ou si votre carte a été contrefaite ou détournée, votre responsabilité n'est pas engagée, sauf si le paiement par carte a été réalisé en dehors de l'Espace Economique Européen. En revanche, si votre code a été utilisé, vous pourrez avoir jusqu'à 150 euros de franchise.