

UFC-Que Choisir 93 Sud &amp; Est

# Compte bancaire

## Ce que votre banque peut faire... ou pas

Entre obligations légales et pratiques bancaires parfois opaques, les relations entre clients et banques suscitent de nombreuses interrogations, voire donnent lieu à des litiges. Relevés de compte, contestation d'opérations, demandes de justificatifs, frais en cas de décès ou de découverte... Quels sont vos droits ? L'UFC-Que Choisir 93 Sud & Est vous propose de faire un point sur la réglementation et de tester vos connaissances à travers **6 questions**.



Entre obligations légales et pratiques bancaires parfois opaques, les relations entre clients et banques suscitent de nombreuses interrogations, voire donnent lieu à des litiges. Relevés de compte, contestation d'opérations, demandes de justificatifs, frais en cas de décès ou de découvert... Quels sont vos droits ? L'UFC-Que Choisir vous propose de faire un point sur la réglementation et de tester vos connaissances à travers **6 questions**.

### Au sommaire :

1. Ma banque peut-elle m'imposer de consulter mes relevés de compte sur Internet ?
2. Puis-je contester une opération de paiement auprès de ma banque n'importe quand ?
3. Ma banque me demande des renseignements que je trouve intrusifs (identité, ressources...) en invoquant la lutte contre le blanchiment d'argent. Dois-je répondre ?
4. Un proche est décédé. Sa banque a facturé des frais à ses héritiers pour clôturer son compte. Est-ce normal ?
5. En cas de découvert bancaire, est-ce que j'aurai des frais ?
6. En cas de faillite des banques, l'argent de mon compte courant est-il protégé ?

### Le saviez-vous ?

- L'offre spécifique pour la clientèle fragile (OCF)
  - La mobilité bancaire
  - La médiation et le signalement à l'ACPR
  - Fraude bancaire : les démarches à effectuer
- 
- Les banques, les placements verts, l'éthique et la protection de l'environnement
  - L'UFC-Que choisir mobilisée contre l'écoblanchiment dit *Greenwashing*

## 1. Ma banque peut-elle m'imposer de consulter mes relevés de compte sur Internet ?

**Non.**

Le relevé de compte peut être fourni sous format papier ou en ligne sur support durable, généralement dans votre espace personnel du site de la banque.

### Un choix appartenant au client en principe

Vous avez le choix du support sur lequel vous souhaitez recevoir et consulter vos relevés bancaires. D'ailleurs, si votre banque souhaite passer au format numérique, elle a des obligations :

- elle doit s'assurer que ce mode de communication est adapté à votre situation ;
- vous devez en être informé préalablement par un courrier mentionnant que vous avez le droit de vous opposer au support durable à tout moment.

### L'exception : les banques exclusivement en ligne

Les banques et les néobanques peuvent imposer un relevé en ligne uniquement si le service fourni est de nature exclusivement électronique (exemple : N26, Revolut, etc.). Hormis cela, vous avez toujours le choix du support papier.

Dès lors que vous demandez à rester au format papier, vous ne pourrez pas dispo-

ser des relevés en ligne en parallèle. C'est l'un ou l'autre. Si vous étiez au format numérique et repassez au format papier, vérifiez les conditions prévues dans votre convention de compte. En effet, certaines banques laissent accessibles les relevés précédemment reçus au format numérique dans l'espace client (exemple : BNP Paribas). D'autres ne le font que si vous conservez au moins un autre compte associé aux services de banque en ligne (exemple : La Banque postale).

### Fréquence et coût des relevés

Quel que soit le support, la banque doit vous remettre gratuitement un relevé de compte une fois par mois. Si vous avez opté pour le support durable, la banque doit vous informer, généralement par courriel, de la mise à disposition de nouveaux documents sur votre espace en ligne.

Vous pouvez demander des envois plus fréquents (exemple : tous les 15 jours) mais, dans ce cas, la banque peut les facturer. Pensez à vérifier les conditions tarifaires.

En cas de demande de duplicata, la banque peut vous le facturer selon les tarifs prévus dans votre convention de compte. Pensez à conserver vos relevés.

### Bon à savoir : la durée de conservation des relevés de compte

La banque, en tant que commerçant, doit les conserver pendant 10 ans. Au-delà, elle n'est pas obligée de les fournir (article L. 123-22 du Code de commerce et Cour de cassation, chambre commerciale, 22 janvier 2008, n° 07-12462). De votre côté, gardez-les pendant au moins 5 ans. Cette durée correspond au délai de prescription qui permet d'agir en justice dans la plupart des cas (article 2224 du Code civil).

### Lire aussi

[Dématisation des relations contractuelles avec un établissement financier – Comment faire opposition](#) (lettre type)

[Relation banques et clients – Plus de dématérialisation et plus de garde-fous](#)

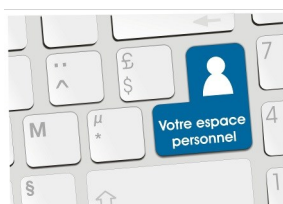


Art. L. 312-1-5 du Code monétaire et financier (CMF). Art. L. 314-7, L. 311-8 et L. 311-9 du CMF.



© Adobe Stock

« Votre banque ne peut vous imposer des relevés en ligne, sauf exception. »



© Adobe Stock

## 2. Puis-je contester une opération de paiement auprès de ma banque n'importe quand ?

### Non.

Les délais de contestation varient selon que l'opération a été autorisée ou non, selon son type et la localisation du bénéficiaire.

#### Contester une opération autorisée

Une opération est autorisée quand vous avez donné votre consentement à son exécution.

Pour un prélèvement, vous avez 8 semaines à compter du débit pour exiger un remboursement sans condition. La banque a alors 10 jours ouvrables pour vous rembourser ou justifier son refus.

Pour les autres opérations (virement, paiement par carte bancaire...), vous pouvez contester dans ce même délai uniquement si :

- l'autorisation n'indiquait pas le montant exact de l'opération ;
- et le montant débité dépasse ce que vous pouviez raisonnablement prévoir (selon votre contrat, vos dépenses ou les circonstances propres à l'opération).

En dehors de ces cas, l'opération n'est pas contestable auprès de la banque. C'est au bénéficiaire du paiement qu'il faut demander le remboursement. Vérifiez si vous avez une assurance liée à votre carte bancaire qui couvrirait ce type de cas ou si la marque de votre carte (Visa, Mastercard, etc.) prévoit une procédure de rétrofacturation (*chargeback*).

#### Contester une opération non autorisée ou mal exécutée

Vous devez la contester dès que vous en avez connaissance (exemple : réception du relevé de compte) et au plus tard dans les 13 mois suivant le débit, tous moyens de paiement confondus.

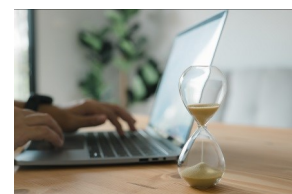
Pour un paiement par carte bancaire, ce délai est réduit à 70 jours (voire 120 jours selon votre convention de compte) si le bénéficiaire du paiement est hors de l'Espace économique européen (pays de l'Union européenne, Islande, Liechtenstein et Norvège).

Si la banque ne vous a pas envoyé le relevé bancaire retraçant l'opération, le délai ne court pas. Attention, une copie des relevés peut suffire à prouver son envoi et sa réception.

#### Conseils

- Consultez vos relevés régulièrement.
- Avant tout paiement en ligne, vérifiez la localisation du professionnel dans les conditions générales de vente du site.

Ces délais concernent seulement le signalement des opérations frauduleuses à la banque et non le délai pour agir en justice en cas de refus de remboursement de celle-ci. Ainsi, vous avez 5 ans pour saisir le tribunal. Reportez-vous au paragraphe « Le saviez-vous ? Fraude bancaire, les démarches à effectuer ».



© Adobe Stock

*« Contester une opération bancaire est possible sous réserve de respecter les délais. »*



© Adobe Stock

### Bon à savoir : l'arnaque au faux conseiller toujours en vogue

Les arnaques bancaires continuent de foisonner, dont l'arnaque au faux conseiller bancaire. Ne tombez pas dans le panneau ! Pour plus d'informations, reportez-vous au paragraphe « Le saviez-vous ? Fraude bancaire, les démarches à effectuer ».

#### Lire aussi

[Sécurité des paiements – Tout savoir sur l'authentification forte](#)

[Fraudes bancaires – Comment se prémunir, comment réagir ?](#)

[Chargeback – Obtenir le remboursement d'un achat par carte bancaire](#)



Art L. 133-6, L. 133-7, L. 133-25 et L. 133-25-1 du Code monétaire et financier (CMF). Cour de cassation, ch. com., 14 décembre 2004 n° 02-19532. Art. L. 133-18 et L. 133-19, L. 133-24 et L.133-1-1 du CMF. Cour de cassation, ch. com., 2 juillet 2025 n° 24-16590 et art. 2224 du Code civil.

### 3. Ma banque me demande des renseignements que je trouve intrusifs (identité, ressources...) en invoquant la lutte contre le blanchiment d'argent. Dois-je répondre ?

#### Oui.

Dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme (LCB-FT), les banques doivent, sous peine de sanctions, connaître l'identité de leurs clients, la nature de la relation d'affaires et en assurer le suivi.

#### Les informations au titre de la connaissance du client

À l'ouverture d'un compte, la banque doit vérifier votre identité avec un document officiel valide comportant votre photo (carte nationale d'identité, passeport, titre de séjour, etc.) dont elle peut conserver une copie. Pour les banques et néobanques en ligne, une vérification complémentaire est nécessaire (exemple : signature électronique ou virement depuis un compte existant à votre nom).

Un justificatif de domicile à jour peut aussi être exigé : facture d'énergie, quittance de loyer, assurance du logement, etc.

Enfin, la réglementation prévoit la collecte d'informations sur :

- vos activités professionnelles ;
- vos revenus ou tout élément pour estimer vos autres ressources ;
- tout élément pertinent pour apprécier votre patrimoine.

Ces informations peuvent être recueillies et actualisées à tout moment.

#### Justificatifs lors d'une opération bancaire

Selon le principe de non-ingérence, une banque n'a pas à s'immiscer dans la gestion d'affaires de ses clients et n'a pas à juger du bien-fondé d'une opération. Mais, au titre de la LCB-FT, elle est tenue de procéder à un examen renforcé de toute opération particulièrement complexe ou d'un montant inhabituellement élevé ou sans justification économique apparente. Ainsi, elle peut vous demander des précisions sur l'opération.

#### Les conséquences en cas de non-réponse

Votre banque doit vous informer du motif de sa demande et des conséquences en cas de non-réponse. La collecte des informations ne doit pas être systématique mais justifiée et proportionnée au risque LCB-FT présenté. De plus, les informations ne peuvent servir à des fins commerciales. Sous ces conditions, même s'il n'est pas imposé de justificatifs (hormis pour l'identité et le domicile), refuser de répondre est risqué : la banque peut bloquer les opérations et clôturer le compte. Elle doit aussi, en cas de doute, faire une déclaration à Tracfin, l'organisme chargé de la LCB-FT.

#### Bon à savoir : demande excessive ? Signalez-la à l'ACPR

Si la demande d'actualisation ou de justificatifs vous semble excessive, vous pouvez faire un signalement à l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR). Vous pouvez consulter à ce sujet le paragraphe « Le saviez-vous ? La médiation et le signalement à l'ACPR ».

#### Lire aussi

[Questionnaire bancaire – Ce que vous risquez si vous n'y répondez pas](#)  
[Banques – Que rétorquer à leurs questions indiscrettes](#)

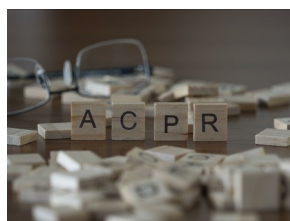


Art. L. 561-2 du Code monétaire et financier (CMF). Art. L. 561-5, L. 561-5-1, L. 561-6, R. 561-5-1, R. 561-5-2 et R. 561-12 du CMF ; arrêté du 2 septembre 2009 pris en application de l'article R. 561-12 du CMF. Art. 116 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978. Art. L. 561-10-2 du CMF. Art. L. 561-8 et D. 561-32-1 II du CMF.



© Adobe Stock

« Les banques doivent connaître leurs clients, sous peine de sanctions. »



© Adobe Stock

## 4. Un proche est décédé. Sa banque a facturé des frais à ses héritiers pour clôturer son compte. Est-ce normal ?

### Oui.

Dès lors que ces frais sont prévus dans la convention de compte du défunt au jour de son décès, la banque peut les prélever pour la clôture du compte.

### Des frais fixés dans la convention de compte

Ces frais rémunèrent la gestion administrative du dossier du défunt jusqu'au transfert des avoirs aux héritiers (principalement la réception de l'acte de décès, l'inventaire des fonds et la gestion des éventuelles opérations sur le compte).

À ce jour, les frais bancaires de succession ne sont pas réglementés. Ils sont donc variables d'une banque à l'autre.

Ils peuvent être fixés :

- dès le premier euro des avoirs en compte ;
- à partir d'un certain montant avec des pourcentages ou des sommes fixes appliquées par tranches (exemple : Boursobank) ;
- ou au forfait (exemple : SG).

### Les démarches

Vérifiez les conditions tarifaires de la banque consultables, en général, sur le site de la banque.

Si les frais ne correspondent pas à ceux appliqués, adressez un courrier recommandé avec accusé de réception à l'agence bancaire en exigeant l'application des tarifs prévus et le remboursement du trop-perçu.

Si les tarifs appliqués correspondent, vous pouvez tenter de négocier en invoquant le fait que les frais vous semblent disproportionnés. En effet, selon les avoirs financiers du défunt, la banque n'a pas le même travail de suivi à effectuer.

N'hésitez pas à comparer les tarifs bancaires en consultant notre comparateur [Banques – Comparez les tarifs bancaires](#).



© Adobe Stock

« Les frais bancaires de succession bientôt encadrés ! »

### Bon à savoir : les frais bancaires sur succession bientôt encadrés

Après avoir dénoncé pendant des années la dérive de ces frais bancaires sur succession, l'UFC-Que Choisir a obtenu leur encadrement (loi n° 2025-415 du 13 mai 2025 visant à réduire et à encadrer les frais bancaires sur succession).

À compter du 14 novembre 2025, la gratuité totale est prévue pour la clôture :

- des comptes détenus par un mineur ;
- des comptes dont le montant cumulé est inférieur à 5 910 € ;
- des comptes d'une succession dite « simple », quel que soit leur montant total.

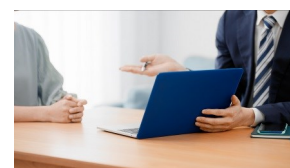
Pour le reste, les frais sont plafonnés à 1 % maximum du montant total des sommes détenues et selon un barème dégressif fixé par décret, en attente de publication.

### Lire aussi

[Encadrement des frais bancaires sur succession – Une victoire pour les consommateurs](#)



Art. L. 312-1-1 du Code monétaire et financier (CMF). Art. 1103 et 1302-1 du Code civil. Arrêté du 3 décembre 2024 pris en application de l'article L. 312-1-4 du CMF.



© Adobe Stock

## 5. En cas de découvert bancaire, est-ce que j'aurai des frais ?

### Oui.

Il n'existe pas de droit au découvert, la banque n'est donc pas obligée de vous l'accorder.

Vous êtes en situation de découvert bancaire lorsque votre compte passe en négatif. La banque avance alors les fonds nécessaires pour honorer les opérations. En contrepartie, elle facture des intérêts débiteurs, appelés « agios ».

### Principe : le découvert bancaire est payant

Les agios sont prélevés en fonction du montant utilisé et de la durée, sauf si votre convention prévoit la gratuité. De plus, des frais pour la mise en place de l'autorisation de découvert peuvent être prévus.

- En dessous de 400 €, les agios sont forfaitaires, quel que soit le montant du découvert.
- À partir de 400 €, les agios sont proportionnels au montant du découvert et à la durée de son utilisation, sur la base du taux défini dans la convention de compte.

Le montant total des agios prélevés figure dans le récapitulatif des frais annuels édité par la banque.

Face à certaines situations abusives, l'UFC-Que Choisir se mobilise depuis plusieurs années pour un encadrement strict. Par exemple, un découvert de 1 € utilisé sur une courte période, mais déclenchant le minimum forfaitaire, peut se révéler plus coûteux qu'un découvert de 401 €, ce dernier n'activant pas le mécanisme forfaitaire.

### Des frais supplémentaires possibles

En cas de dépassement du découvert autorisé, des frais supplémentaires vous seront facturés :

- des agios majorés : le taux est libre dans la limite du taux d'usure consultable sur le [site de la Banque de France](#) ;
- des frais de commission d'intervention plafonnés : 8 € maximum par opération et 80 € par mois. Ils sont liés à l'examen particulier du compte en cas de présentation d'une opération insuffisamment provisionnée ;
- des frais de lettre d'information pour dépassement du découvert ;
- des frais de rejet d'opérations plafonnés : 30 € pour les chèques inférieurs ou égaux à 50 € ; au-delà, 50 € de frais maximum. Pour les autres opérations (rejet de prélèvement, virement), 20 €.

### Bon à savoir : des frais limités pour certains clients

Pour les clients « en situation de fragilité » (offre spécifique clientèle fragile ou droit au compte assorti des services bancaires de base), les frais de commission d'intervention et d'incident de paiement sont limités. Pour plus de détails, consultez le paragraphe « Le saviez-vous ? L'offre spécifique pour la clientèle fragile (OCF) ».

### Lire aussi

[Frais de découverts bancaires – L'UFC-Que Choisir appelle à mettre fin au scandale des minima forfaitaires](#)  
[Frais bancaires – Pour des tarifs transparents et justes](#)  
[Banque – Contestation d'agios perçus par la banque](#) (lettre type)  
[Banque – Demande de découvert occasionnel](#) (lettre type)  
[Frais bancaires – Le « bouclier » du Gouvernement est une passoire !](#)  
[Comparateur banques – Comparez les tarifs bancaires](#)



Art. L. 312-84 et suivants, R. 314-9 du Code de la consommation et arrêté du 16 septembre 1986 relatif au calcul du taux effectif global. Art. L. 312-1-3, R. 312-4-1 et R. 312-4-2 du Code monétaire et financier (CMF). Art. D. 133-6 et D. 131-25 du CMF.



© Adobe Stock

« Les agios sont prélevés en fonction du montant du découvert et de sa durée. »



© Adobe Stock

## 6. En cas de faillite des banques, l'argent de mon compte courant est-il protégé ?

### Oui.

Les dépôts sont protégés **mais seulement jusqu'à 100 000 € par client et par établissement** grâce au Fonds de garantie des dépôts et de résolution (FGDR). Le plafond s'applique sur l'ensemble des comptes détenus dans un même établissement, et non pas pour chaque compte.

### Les comptes protégés

Sont couverts :

- les comptes courants, de dépôt à vue ou à terme ;
- les comptes et plans d'épargne logement (CEL, PEL), les plans d'épargne populaire ;
- les livrets jeune ;
- les comptes-espèces liés à un compte titre, les plans d'épargne d'actions, les plans d'épargne retraite ou salariale ;
- les chèques de banque non encaissés.

Les livrets A, les livrets de développement durable et solidaire (LDDS) et les livrets d'épargne populaire (LEP) sont également protégés à hauteur de 100 000 € au titre de la garantie de l'État.

La garantie des dépôts et la garantie de l'État sont indépendantes. Par exemple : Mme X détient, dans la banque A, 60 000 € sur son compte courant, 50 000 € sur un PEL et 20 000 € sur un livret A. Elle détient 10 000 € dans la banque B. Au titre de la

garantie des dépôts, elle sera couverte à hauteur de 110 000 € (compte courant et PEL dans la banque A et compte dans la banque B) et, au titre de la garantie de l'État, de 20 000 € (livret A dans la banque A).

### Cas particuliers

Les sommes perçues en indemnisation de dommages corporels sont garanties sans limite.

Les dépôts dits « exceptionnels et temporaires » (vente d'un logement, libéralités, succession, avantage retraite, indemnité liée à un dommage ou à une rupture conventionnelle du contrat de travail) sont garantis jusqu'à 500 000 €. Ce plafond est individuel et s'applique à chaque événement.

Enfin, le plafond de 100 000 € s'applique différemment pour les comptes joints et indivis. Pour un compte joint (mention « X ou Y »), sauf indication contraire dans la convention de compte, les sommes appartenant aux titulaires à parts égales, le plafond s'applique à chaque cotitulaire. Exemple : M. X et Mme Y ont 250 000 € sur un compte joint. Chacun recevra, au titre de la garantie, 100 000 €. Les fonds d'un compte indivis (mention « X et Y ») appartiennent à l'indivision, indépendamment de ses membres. Le plafond de 100 000 € s'applique à l'indivision.



© Adobe Stock

*« Les dépôts sont protégés jusqu'à 100 000 € par client et par établissement. »*

### Bon à savoir : avec le système de *bail-in*, la banque pourrait ponctionner vos comptes

C'est prévu en cas de défaillance grave d'une banque, si aucune autre solution n'est viable. Les clients détenant plus de 100 000 € pourraient être prélevés, mais en dernier recours. Le risque existe mais reste faible.

### Lire aussi

[Banques – Faillites, faut-il s'inquiéter ?](#)

[Banques – Comment mettre son épargne à l'abri ?](#)

[Crise – Votre banque peut-elle se servir sur vos comptes en cas de difficultés ?](#)

[Néobanques – Les clients protégés en cas de faillite](#)



Art. L. 312-4 et L. 312-4-1 du Code monétaire et financier. Arrêté du 27 octobre 2015 relatif à l'information des déposants sur la garantie des dépôts.



© Adobe Stock

## Le saviez-vous ?

### L'offre spécifique clientèle fragile (OCF)

Cette offre vise à limiter les frais bancaires. Pour en bénéficier, il faut avoir été identifié comme « client fragile » par la banque. C'est automatique si :

- vous avez un dossier de surendettement déclaré recevable ;
- vous êtes inscrit au Fichier central des chèques depuis plus de 3 mois consécutifs.

La loi fixe en plus d'autres critères, mais leurs seuils sont déterminés par chaque banque :

- le montant des ressources portées au compte et
- des irrégularités de fonctionnement du compte ou des incidents de paiement répétés pendant 3 mois consécutifs, ou 5 incidents de paiement au minimum le même mois.

Dans ces cas, la banque doit vous proposer cette offre pour 3 € par mois. Les frais d'incidents bancaires sont plafonnés à 20 € par mois et 200 € par an, et les commis-

sions d'intervention à 4 € par opération et 20 € par mois.

Vous êtes libre de la refuser et, en cas d'acceptation, d'y renoncer à tout moment. Si vous ne souscrivez pas à l'OCF, vous bénéficiez malgré tout d'un plafond de 25 € par mois pour les frais d'incidents bancaires.

En cas de difficultés financières, rapprochez-vous de votre conseiller bancaire pour vérifier si les critères sont remplis.

*Art. L. 312-1-3, R. 312-4-2 et R. 312-4-3 du Code monétaire et financier.*

*Arrêté du 16 septembre 2020 portant homologation de la charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement.*



© Stock Adobe

### La mobilité bancaire

Lorsque vous souhaitez changer de banque, vous bénéficiez du service gratuit d'aide à la mobilité bancaire.

Dans ce cas, c'est votre nouvelle banque (établissement d'arrivée) qui se charge de s'occuper de toutes les formalités, de manière automatisée et dans des délais encadrés (exemple : prévenir tous les organismes qui effectuent des prélèvements ou virements récurrents sur votre compte).

Pour cela, il vous suffit de signer le mandat de mobilité bancaire auprès de celle-ci. Pour en savoir plus, n'hésitez pas à consulter notre article [Mobilité bancaire – Vos questions, nos réponses](#).

Attention : la mobilité bancaire ne concerne que les comptes courants. Les comptes épargnes, crédits, placements, etc. en sont exclus.

Pour choisir votre nouvelle banque, n'hésitez pas à faire jouer la concurrence en consultant notre [comparateur de banques](#) ainsi que notre guide d'achat [Bien choisir sa banque en ligne](#).

*Art. L. 312-1-7 et R. 312-4-4 du Code monétaire et financier.*

Lire aussi

- [Banques – Pour faciliter la mobilité](#)
- [Mobilité bancaire – Vos questions, nos réponses](#)
- [Mobilité bancaire \(infographie\) – Mode d'emploi pour changer de banque](#)
- [Mobilité bancaire – Faute de la banque de départ \(ancienne banque\)](#) (lettre type)
- [Mobilité bancaire – Faute de la banque d'arrivée \(nouvelle banque\)](#) (lettre type)
- [Mobilité bancaire – Faute de l'émetteur d'un prélèvement](#) (lettre type)

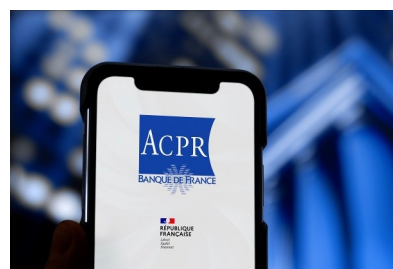
## Le saviez-vous ?

### La médiation et le signalement à l'ACPR

En cas de litige avec votre banque, vous pouvez saisir gratuitement le médiateur désigné par celle-ci. Elle doit vous fournir ses coordonnées et l'adresse de son site Internet.

Au préalable, une réclamation écrite auprès de votre banque est nécessaire. Elle doit en accuser réception sous 10 jours et vous répondre sous 2 mois (délai réduit de 15 à 35 jours pour les litiges portant sur un paiement).

Vous avez au maximum 1 an à compter de votre réclamation pour saisir le médiateur. Il accuse réception de sa saisine et a, en principe, 90 jours pour rendre son avis. Ce dernier n'étant pas contraignant, la banque et vous êtes libres de le suivre ou non.



© Stock Adobe



© Stock Adobe

En parallèle, vous pouvez faire un signalement à l'ACPR. Elle n'a pas vocation à intervenir sur le fond du dossier mais peut émettre des recommandations pour l'ensemble du secteur bancaire et sanctionner les banques. Vous pouvez le faire sur son site Internet, par téléphone au 34 14 ou par courrier à l'adresse suivante : Banque de France, TSA 50120, 75035 PARIS CEDEX 01.

*Art. L. 316-1 et L. 133-45 du Code monétaire et financier (CMF).*

*Art. L. 612-1 et R. 616-1 du Code de la consommation.*

*Art. L. 612-1 II 3° et L. 634-1 du CMF.*

Lire aussi

[Médiation bancaire – Un grand ménage s'impose](#)

## Le saviez-vous ?

### Fraude bancaire : les démarches à effectuer

Les arnaques bancaires continuent de foisonner, dont l'arnaque au faux conseiller bancaire.

#### Conseils

- Ne communiquez jamais vos identifiants, codes d'accès et codes confidentiels, notamment ceux reçus par SMS, pour valider une opération, même à une personne prétendant être votre conseiller bancaire appelant depuis le numéro de votre agence et connaissant votre identité (nom, prénom, date de naissance, etc.).
- Les escrocs jouent sur la panique : gardez la tête froide et raccrochez dès que des informations confidentielles vous sont demandées. Vous pourrez contacter ensuite votre banque pour vérification.
- En cas de fraude, contestez par écrit auprès de votre banque, de préférence par courrier recommandé avec accusé de réception, dès que vous avez connaissance de l'opération frauduleuse. Elle doit vous rembourser, sauf si elle prouve une négligence grave ou une fraude de votre part. Vous pouvez utiliser notre lettre type : [Fraude à la carte bancaire – Demande de remboursement](#).
- Faites opposition à votre carte et changez le mot de passe de votre compte en ligne.
- En cas de refus de remboursement, adressez une réclamation au service relations clientèle puis, si besoin, au médiateur désigné dans votre contrat. Pour en savoir plus, reportez-vous au paragraphe « Le saviez-vous ? La médiation et le signalement à l'ACPR ».

- Enfin, pour les fraudes bancaires, vous pouvez également déposer plainte. Sachez que même si les banques l'exigent souvent en pratique, ce n'est pas obligatoire.
- Les fraudes par carte bancaire peuvent être signalées en ligne à la gendarmerie avec le téléservice [Perceval](#). Pour les autres fraudes, hormis le phishing (« hameçonnage »), vous pouvez utiliser la plateforme [Thésée](#).

*Art. L. 133-18 et L. 133-19 du Code monétaire et financier.*

#### Lire aussi

- [Arnaque – Comment repérer un faux conseiller bancaire ?](#)
- [Arnaque au faux conseiller bancaire – Quand les escrocs connaissent tout de vous](#)
- [Arnaque au faux conseiller bancaire – Les banques doivent rembourser les clients piégés](#)
- [Fraudes bancaires – Comment se prémunir, comment réagir](#)



© Stock Adobe



© Adobe Stock



*L'UFC-Que Choisir 93 Sud & Est est à vos côtés pour vous renseigner et vous orienter dans vos démarches.*

## Un litige ?

L'UFC-Que Choisir 93 Sud & Est est aux côtés des consommateurs pour les aider à résoudre leurs litiges avec les professionnels. Nos adhérents peuvent bénéficier d'un accompagnement personnalisé dans le but d'obtenir une résolution amiable de ce différend.

Si vous souhaitez obtenir une assistance ou une intervention de notre part, cela nécessite de s'acquitter au préalable d'une cotisation annuelle auprès de l'UFC-Que Choisir 93 Sud & Est. En effet, en tant qu'association de défense des consommateurs, nous ne pouvons délivrer de consultations juridiques qu'à nos membres.

Devenir adhérent de l'UFC-Que Choisir 93 Sud & Est, c'est rejoindre un mouvement et bénéficier de tous les avantages liés à l'adhésion :

- Un appui et une promotion de vos actions individuelles.
- Une information sur vos droits.
- Une participation à la défense des consommateurs.

### Ce que nous ne pouvons pas faire :

- Missionner un expert, un auxiliaire de justice comme un avocat ou un huissier.
- Vous assister ou vous représenter devant une juridiction ou tout organe ayant compétence pour trancher votre litige.
- Intervenir dans des matières ne relevant pas de notre objet statutaire comme le droit de la famille, le droit du travail, le droit fiscal.

## Contactez-nous !

*Votre Association locale :*

*UFC-Que Choisir 93 Sud & Est*

**<https://www.ufc-quechoisir-93sud.org/>**