

Mini-guide n° 5 - Nouvelle édition Décembre 2011

LA CONVENTION DE COMPTE

La convention de compte est le contrat entre vous et la banque qui fixe les règles d'ouverture, de fonctionnement et de clôture de votre compte de dépôt, appelé aussi compte à vue ou compte chèque. Les autres comptes (produits d'épargne, etc.) sont généralement formalisés par des contrats spécifiques.

1. A quoi sert-elle ?

La convention est le **guide d'utilisation** de votre compte : elle contient toutes les informations dont vous avez besoin pour utiliser quotidiennement votre compte. Elle sert de référence en cas de litige

avec votre banque. **Vous devez donc la conserver précieusement car vous y trouverez la réponse à bon nombre de vos questions.**

2. Que contient-elle exactement ?

Un arrêté précise les éléments qui doivent figurer dans toutes les conventions de compte de dépôt (et dans les contrats liés à vos moyens de paiement). La convention contient ainsi notamment :

- les modalités d'ouverture et de clôture du compte,
- le sort du compte en cas de décès,
- les règles de fonctionnement au quotidien, les modalités de procuration par exemple,
- les principales caractéristiques des services de paiement fournis, ainsi que les mesures de protection et les mesures correctives dans leur utilisation (traitement des incidents, réglementation sur le chèque sans provision, etc.),
- les moyens de communication entre vous et la banque comme les relevés de compte ou l'accès au

service de banque à distance,

- les frais applicables, les taux d'intérêt et les taux de change,
- les conditions d'un découvert non autorisé, son coût et comment vous en êtes informé,
- les informations pratiques concernant la médiation et notamment la marche à suivre pour pouvoir saisir le médiateur en cas de différend persistant avec votre banque,
- la durée de la convention, les modalités de modification et de résiliation.

3. La convention contient-elle des informations plus personnalisées ?

Il existe un socle minimum défini par arrêté (voir ci-dessus) et parfois appelé "conditions générales", auquel votre banque peut ajouter les éléments qu'elle souhaite.

Votre convention peut ainsi contenir des informations plus personnelles liées à votre situation propre, parfois appelées "conditions particulières".

La convention indique ainsi :

→ si, à la date de sa signature, vous disposez d'un chéquier. Dans le cas contraire, elle vous informe des conditions dans lesquelles vous pouvez l'obtenir ou des modalités de réexamen de votre situation,

→ les services de paiement dont vous bénéficiez en renvoyant le cas échéant à une convention spécifique, appelée "contrat-cadre de service de paiement". Pour la carte par exemple, celle-ci précise les modalités d'obtention, les conditions de fonctionnement et de retrait,

→ l'autorisation de découvert en compte de moins de trois mois dont vous bénéficiez, en renvoyant généralement à une convention spécifique. Cette convention annexe fixe les conditions d'utilisation, les commissions et les principes d'indexation applicables à ce découvert autorisé.

4. Que se passe-t-il si la banque souhaite modifier un élément de la convention ?

Les modifications seront portées à votre connaissance suffisamment tôt pour vous laisser le temps d'en discuter avec votre conseiller. Ainsi, votre banque vous informera par écrit, deux mois avant la date d'application envisagée, de toute modification de la convention, qu'elle porte sur les tarifs, les procédures, les relations au quotidien...

→ L'absence de contestation avant la date prévue pour l'application équivaut à l'acceptation de la modification proposée.

→ Si vous refusez cette modification, vous pouvez demander sans frais la résiliation de la convention et la clôture du compte.

5. Comment la convention de compte peut-elle être résiliée ?

Sauf stipulation d'un préavis (de 30 jours maximum), vous pouvez demander la résiliation de votre convention de compte à tout moment.

Au delà de 12 mois, cette résiliation se fera sans frais. Dans les autres cas, les frais seront proportionnés aux coûts induits par cette résiliation.

La banque peut elle-même la résilier moyennant un préavis de 2 mois.

Les frais régulièrement imputés pour la prestation de services de paiement (cotisation carte par exemple) ne seront dus que sur la période d'utilisation jusqu'à la date de résiliation. S'ils ont été payés d'avance, ils seront remboursés au prorata. La résiliation de la convention entraîne la clôture du compte.

6. Comment obtenir une convention de compte ?

Quand vous demandez l'ouverture d'un compte de dépôt, vous êtes informé des conditions générales et des tarifs d'ouverture, de fonctionnement et de clôture notamment en recevant un projet de convention de compte. L'acceptation de la convention est formalisée par votre signature.

Les conventions de compte de dépôt ont été mises à jour conformément à la réglementation (ordon-

nance du 15/07/2009 transposant en droit français la Directive sur les services de paiement), sans incidence sur les services dont vous disposiez déjà dans votre banque.

Pour les comptes déjà ouverts, vous pouvez obtenir gratuitement votre convention sur simple demande à votre banque.

7. Que se passe-t-il si la banque ne respecte pas la convention ?

En cas de litige sur le respect de la convention, vous êtes en droit de déposer une réclamation auprès de votre banque. Dans tous les cas, vous devez d'abord vous adresser à votre agence. Si aucun accord ne peut être trouvé avec elle, écrivez au Service Relations Clientèle, au siège social de la banque.

Si un accord n'a pu être trouvé ni avec l'agence ni avec le Service Relations Clientèle, vous pouvez faire suivre votre réclamation au médiateur de votre banque (Voir le mini-guide n°3 "Réglez un litige

avec votre banque"). Les coordonnées du médiateur de votre banque sont précisées dans votre convention et figurent également sur vos relevés de compte. Vous retrouvez l'annuaire complet des médiateurs bancaires sur le site :

www.lesclesdelabanque.com.

Adressez-lui un dossier aussi complet que possible comprenant vos coordonnées personnelles et bancaires, le descriptif détaillé de votre litige et tous les justificatifs dont vous disposez.