

# Conférence sur la lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale

*Contribution de la Fédération Bancaire Française au groupe de travail*

## Inclusion bancaire et lutte contre le surendettement

*15 novembre 2012*

### ANNEXES



FEDERATION  
BANCAIRE  
FRANCAISE

## Les mini-guides utiles aux populations fragiles

1. Le FICP
2. La convention AERAS
3. Les 10 clés pour bien gérer son compte
4. Le surendettement
5. Le microcrédit
6. Le droit au compte
7. Maitriser son endettement
8. Comment régler un litige avec sa banque
9. La saisie et le solde bancaire insaisissable



# Le FICP

## Fichier national des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers

---

### Sommaire

A quoi sert-il ? .....	2
Quelles informations contient-il ?.....	3
Dans quels cas suis-je inscrit au FICP ?.....	3
Comment suis-je prévenu et que dois-je faire ? .....	3
Combien de temps dure l'inscription ? .....	4
Comment en sortir ?.....	4
Quels sont mes droits concernant ce fichier ? .....	4
LES POINTS CLÉS.....	4

Lorsque vous demandez un crédit, la banque analyse votre capacité de remboursement et vérifie que vous n'avez pas eu d'incidents de remboursement pour d'autres crédits. Pour cela, elle consulte le Fichier national des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers, le FICP.

### A quoi sert-il ?

**Le FICP** a pour but de prévenir et de traiter les situations de surendettement.

Géré par la Banque de France, il **met à disposition des établissements de crédit des informations sur les incidents de remboursement des crédits en cours**. Sa consultation est obligatoire avant d'accorder un nouveau crédit et pour tout renouvellement d'une autorisation de crédit.

La banque peut aussi consulter le FICP à l'ouverture d'un compte bancaire notamment lors de la décision d'attribution de moyens de paiement ou par exemple avant d'autoriser un découvert.

L'inscription au FICP n'interdit pas à la banque d'accorder un crédit mais lui permet d'en apprécier, au cas par cas, l'opportunité.

## Quelles informations contient-il ?

Le FICP enregistre :

- **les incidents de remboursement** de crédits, accordés aux particuliers pour des besoins non professionnels, qu'il s'agisse de crédits immobiliers, de prêts personnels, de crédits renouvelables ou de découverts, autorisés ou non,
- **les mesures prises dans le cadre d'une procédure de surendettement**, telles que les recommandations, les plans de redressement, l'effacement des dettes, etc.

Y figurent notamment :

- **vos nom et prénom(s),**
- **vos date et lieu de naissance,**
- **et pour chaque crédit :**
  - **sa nature,**
  - **sa date,**
  - **le nom de l'établissement concerné** (cette information n'est pas communiquée à la banque qui interroge le FICP).

## Dans quels cas suis-je inscrit au FICP ?

1. **Vous n'avez pas payé les deux dernières mensualités de votre crédit** ou, pour les crédits comportant des échéances de remboursement autres que mensuelles, vous n'avez pas remboursé dans les 60 jours un montant équivalent à une échéance de remboursement.
2. Pour un crédit ne comportant pas d'échéances (par exemple, **un découvert ou un crédit renouvelable**), mis en demeure par l'établissement prêteur de le payer, vous n'avez **pas remboursé dans les 60 jours**, dès lors que le montant impayé est au moins égal à 500 euros.
3. **Vous êtes poursuivi** en justice par l'établissement prêteur **pour défaut de paiement** ou, faute de remboursements, l'établissement prêteur vous met en demeure de payer l'intégralité du crédit sans que vous y ayez donné suite.
4. **Vous avez déposé un dossier de surendettement**, qu'il soit recevable ou non.

## Comment suis-je prévenu et que dois-je faire ?

L'établissement de crédit qui constate un incident de remboursement **vous invite, par courrier, à régulariser** cette situation dans un délai de 30 jours calendaires à compter de la date d'envoi de ce courrier. Faute de quoi, l'incident sera inscrit au FICP. Pendant ce délai, maintenez une relation étroite avec l'établissement de crédit pour rechercher, avec lui, des solutions appropriées.

**Au terme de** ce délai de **30 jours**, sauf si les sommes dues ont été réglées ou si une solution amiable a été trouvée, **il vous informe alors de votre inscription au FICP.**

## Combien de temps dure l'inscription ?

La durée d'inscription est de **5 ans** à compter :

- de la déclaration d'un incident de remboursement
- ou du jugement de clôture, en cas de procédure de rétablissement personnel avec liquidation judiciaire
- ou de l'homologation par le juge de la recommandation de la commission, en cas de procédure de rétablissement personnel sans liquidation judiciaire.

Elle est de **8 ans** maximum en cas de signature d'un plan conventionnel de redressement. Cette durée peut être **réduite à 5 ans si le plan est respecté sans incident**.

## Comment en sortir ?

- Pour régulariser un incident de remboursement, vous pouvez rembourser à tout moment les sommes que vous devez (le montant du retard de paiement ou tout le crédit en cas de déchéance du terme). L'établissement qui a déclaré l'incident signalera alors à la Banque de France la régularisation de l'incident. Si cet incident est le seul motif de votre inscription au FICP, vous cessez d'y être inscrit.
- Dans le cadre du surendettement, vous pouvez sortir du FICP par anticipation **en réglant toutes les sommes que vous devez à vos créanciers**. Ceux-ci vous fourniront une attestation de paiement à remettre à la Banque de France pour qu'elle supprime votre inscription.

## Quels sont mes droits concernant ce fichier ?

**Vous pouvez consulter** les informations vous concernant dans le FICP en vous rendant, muni de votre pièce d'identité, à la Banque de France ou en lui adressant un courrier. Dans ce cas, joignez une photocopie recto/verso de votre pièce d'identité.

Vous pourrez **vérifier** si vous y êtes inscrit et pour quel motif. En cas d'homonymie, vous pourrez signaler cette erreur à votre banque.

Vous pouvez **contester** votre inscription en vous rapprochant de l'établissement qui a déclaré l'incident.

A noter : En cas de difficultés, écrivez à la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés – 8 rue Vivienne - CS 30223 – 75083 Paris Cedex 02)

La CNIL vérifiera :

- que les conditions d'inscription au FICP sont remplies
- que vos droits d'accès et de rectification sont respectés.

## LES POINTS CLÉS

- Il est consulté pour toute demande de crédit.
- Il contient les incidents de remboursement et les mesures de surendettement.
- L'inscription dure au maximum 8 ans.
- Pour en sortir, il faut régler les sommes dues.

# La convention AERAS (s'Assurer et Emprunter avec un Risque Aggravé de Santé)

---

## Sommaire

Qui est concerné et qu'est-ce qu'un risque aggravé de santé ? .....	5
Que prévoit la Convention AERAS pour les crédits à la consommation ? .....	6
Que prévoit la Convention AERAS pour les prêts immobiliers et les prêts professionnels ? .....	6
Que prévoit la Convention AERAS pour le risque d'invalidité ? .....	7
Que se passe-t-il si, en raison de mon état de santé, le coût de l'assurance est trop élevé ? .....	7
Le traitement du dossier est-il plus long ? .....	8
Existe-t-il un délai maximum pour la réponse de l'assurance ? .....	8
Que faire si aucune solution d'assurance n'est possible ? .....	8
Que faire en cas de problème ? .....	9
LES POINTS CLÉS .....	9

L'assurance emprunteur vous protège, vous et votre famille : en cas de décès, d'accident ou de maladie, elle prend en charge le remboursement total ou partiel de votre crédit en fonction du contrat souscrit.

Pour faciliter l'accès à l'assurance et au crédit des personnes présentant un risque aggravé de santé, une convention dite « AERAS » (s'Assurer et Emprunter avec un Risque Aggravé de Santé) a été signée entre les professionnels de la banque et de l'assurance, des associations de malades et de consommateurs et les pouvoirs publics.

S'il y a lieu, cette convention s'applique automatiquement dès que vous déposez une demande d'assurance mais ne vous en garantit pas l'obtention.

## Qui est concerné et qu'est-ce qu'un risque aggravé de santé ?

Vous êtes informé de l'existence de la Convention AERAS chaque fois que vous réalisez une simulation de crédit auprès d'un établissement de crédit.

Cette Convention vous concerne si vous présentez, pour l'assurance, **un risque aggravé de santé**. Cela signifie que votre état de santé ou votre handicap, actuel ou passé, **peut éventuellement vous empêcher d'obtenir une couverture d'assurance aux conditions standard**.

## Les informations concernant ma santé restent-elles confidentielles ?

Vous êtes censé répondre seul au questionnaire de santé (formulaire papier ou document électronique sécurisé). A votre demande, votre conseiller bancaire peut vous assister. Le questionnaire ne fait en aucun cas référence aux aspects intimes de votre vie privée.

Vous pouvez insérer **le questionnaire de santé rempli** dans une enveloppe cachetée : **seul le service médical de l'assureur en prendra connaissance**.

Si besoin, l'assureur prendra contact avec vous pour vous demander de remplir d'autres questionnaires médicaux spécifiques et/ou de réaliser des examens médicaux. Leur coût est généralement pris en charge par la compagnie d'assurance.

## Que prévoit la Convention AERAS pour les crédits à la consommation ?

**Pour un crédit à la consommation destiné à un achat précis** (objet du prêt spécifié dans le contrat de prêt ou justificatif à fournir éventuellement à la banque), vous pouvez bénéficier d'une assurance décès **sans** avoir à remplir de **questionnaire médical**, si :

- vous êtes **âgé au maximum de 50 ans**,
- la **durée du crédit** est **inférieure ou égale à 4 ans** (différé de remboursement éventuel inclus),
- si le **montant cumulé** de vos crédits entrant dans cette catégorie **ne dépasse pas 17 000 euros**.

Exemple : Achat d'une voiture à l'aide d'un crédit souscrit auprès du vendeur ou d'un crédit « spécial auto » souscrit auprès de votre banque.

**Attention : ne sont pas concernés les découverts ou les crédits renouvelables, même s'ils sont souscrits en vue d'un achat précis (exemple : à l'occasion de l'achat d'un ordinateur).**

A savoir : si vous dépassez les plafonds ou si vous souhaitez bénéficier d'une garantie invalidité, vous aurez à remplir un questionnaire de santé, à l'occasion du dépôt de votre dossier de prêt.

## Que prévoit la Convention AERAS pour les prêts immobiliers et les prêts professionnels ?

Si votre état de santé ne vous permet pas d'être assuré par le contrat de l'assureur aux conditions standard, **votre dossier sera automatiquement examiné par un service médical spécialisé** (2ème niveau).

A l'issue de cet examen, si une proposition d'assurance ne peut toujours pas vous être faite, votre dossier sera transmis automatiquement à des experts médicaux de l'assurance (3ème niveau, national).

Cet **ultime examen** ne **concerne** que **les prêts immobiliers et les prêts professionnels répondant aux conditions suivantes** :

- **être âgé au plus de 70 ans en fin de prêt,**
- **que l'encours maximum ne dépasse pas 320 000 euros,** les crédits relais étant exclus de ce plafond lorsqu'il s'agit de l'acquisition de la résidence principale.

Si aucune solution d'assurance n'a pu vous être proposée : voir page 4.

A savoir : une proposition d'assurance de 2<sup>ème</sup> ou 3<sup>ème</sup> niveau est normalement plus coûteuse que le tarif standard pour prendre en compte le risque assuré.

### Que prévoit la Convention AERAS pour le risque d'invalidité ?

Au cours du remboursement du crédit, votre état de santé peut se dégrader. Cela peut entraîner une perte de revenus et le déséquilibre de votre budget. Il est donc préférable que le risque d'invalidité soit couvert pour les prêts immobiliers et professionnels.

Si la couverture du risque invalidité est possible, **les assureurs vous proposeront** :

- **une garantie invalidité** aux conditions **standard avec, le cas échéant, exclusion(s) et/ou surprime ou**
- **une garantie invalidité spécifique** à la Convention AERAS (avec un taux d'incapacité fonctionnelle d'au moins 70% et ne comportant aucune exclusion concernant la pathologie déclarée par l'assuré).

Si elle n'est pas possible, ils vous proposeront **au minimum la couverture du risque de perte totale et irréversible d'autonomie.**

### Que se passe-t-il si, en raison de mon état de santé, le coût de l'assurance est trop élevé ?

Dans le cadre de la Convention AERAS, les professionnels de la banque et de l'assurance ont mis en place la **prise en charge d'une partie des surprimes éventuelles pour les personnes aux revenus modestes**, en cas d'achat d'une résidence principale ou de prêt professionnel.

Pour en bénéficier, votre revenu (net imposable) ne doit pas dépasser un plafond fixé en fonction du nombre de parts de votre foyer fiscal et du Plafond de la Sécurité Sociale (PSS) :

Si le nombre de parts de votre foyer fiscal est	vos revenus doivent être inférieurs ou égaux à
1	1 PSS
1,5 à 2,5	1,25 PSS
3 et plus	1,5 PSS

Si vous bénéficiez de ce dispositif, votre prime d'assurance ne représentera pas plus de 1,4 point dans le Taux Annuel Effectif Global (TAEG) de votre crédit.



A savoir : si vous êtes éligible à ce dispositif, si vous avez moins de 35 ans et si vous bénéficiez d'un Prêt à Taux Zéro + (PTZ+), les surprimes d'assurance de ce prêt seront intégralement prises en charge.

**Vous pouvez proposer** à votre banque **un autre contrat d'assurance décès et invalidité**, souscrit directement auprès de l'assureur de votre choix.

**Elle devra l'accepter si**, après étude, **ce contrat présente un niveau de garantie équivalent à son contrat d'assurance groupe**. Les conditions de prêt doivent être identiques.

Info : sachez cependant que les taux d'intérêt peuvent néanmoins évoluer pendant la durée d'instruction de votre dossier d'assurance (voir le mini-guide « Assurez votre crédit immobilier pour réussir votre projet »).

## Le traitement du dossier est-il plus long ?

Si vous pensez présenter un risque aggravé de santé, **le délai risque d'être plus long** en raison, par exemple, des examens médicaux qui peuvent vous être demandés. **Il est donc conseillé d'anticiper** la question de l'assurance.

**Vous pouvez** ainsi **déposer une demande d'assurance** auprès de votre banque, d'un courtier ou d'une compagnie d'assurance, **avant même votre demande de prêt** ou signature d'une promesse de vente. Vous pourrez ainsi avoir une décision d'assurance avant que votre projet immobilier ne soit bouclé.

Info : Un accord d'assurance pour garantir un crédit immobilier est valable 4 mois. Vous pouvez acquérir un bien différent du bien initialement prévu dans la demande de prêt. Dans ce cas, l'accord de l'assurance reste valable si le montant et la durée sont inférieurs ou égaux à ceux prévus précédemment.

## Existe-t-il un délai maximum pour la réponse de l'assurance ?

Pour un dossier complet, les professionnels de la banque et de l'assurance se sont engagés à donner une réponse à votre demande dans un délai de :

- **3 semaines maximum pour la réponse de l'assureur,**
- **et 2 semaines maximum pour celle de la banque** après connaissance de votre acceptation de la proposition de l'assurance.

Les professionnels de la banque se sont engagés à vous informer par écrit de tout refus de prêt qui aurait pour seule origine un problème d'assurance.

## Que faire si aucune solution d'assurance n'est possible ?

Si l'assurance vous est refusée, vous pouvez **obtenir des précisions** sur les raisons médicales de ce refus **en prenant contact avec le médecin de l'assureur** directement ou par l'intermédiaire du médecin de votre choix.

Sans assurance emprunteur ou si les garanties apportées par l'assurance apparaissent insuffisantes, la banque essaiera avec vous de **trouver une garantie alternative ou complémentaire**.

A titre illustratif, voici la liste des principales garanties alternatives envisageables, selon votre situation :

- **cautionnement** d'une ou plusieurs personne(s) physique(s),
- **hypothèque** sur un autre bien immobilier (résidence secondaire par exemple) ou sur celui d'un tiers,
- **nantissement** de votre portefeuille de valeurs mobilières (comptes titres, PEA...) ou de celui d'un tiers,
- nantissement de votre contrat(s) d'assurance vie ou de celui d'un tiers.

A noter : dans tous les cas, c'est la banque qui appréciera la valeur de cette garantie. Vous trouverez une fiche d'information sur les garanties alternatives sur : [clesdelabanque.com](http://clesdelabanque.com) et [aeras-infos.fr](http://aeras-infos.fr).

## Que faire en cas de problème ?

Si le litige concerne l'**assureur**, il existe un **médiateur spécifique** indiqué sur votre contrat.

Si le litige concerne la **banque**, adressez-vous à votre **agence**, puis au **service relations clientèle** de votre banque. Si le litige persiste, écrivez alors au médiateur de la banque dont les coordonnées figurent sur vos relevés de compte ou sur la plaquette tarifaire.

Si vous pensez que la Convention AERAS n'a pas été appliquée correctement, **vous pouvez contacter directement la Commission de médiation de la Convention AERAS**. Elle facilite la recherche d'un règlement amiable du différend et favorise le dialogue si besoin entre votre médecin et le médecin conseil de l'assureur. Ecrivez à l'adresse suivante en joignant les copies de tous les documents utiles :

**Commission de Médiation de la Convention AERAS : 61, rue Taitbout - 75009 PARIS**

Conseil : vous pouvez trouver de l'information

- auprès du **référént AERAS** de votre banque,
- auprès des **médecins**, des **organismes de santé et sociaux**, des professionnels de l'immobilier et des notaires,
- sur **lesclesdelabanque.com**, **aeras-infos.fr** (site officiel de la Convention AERAS) et sur les sites des établissements de crédit,
- au **0821 221 021** (0,12 euro/mn), serveur vocal d'information sur la Convention AERAS.

## LES POINTS CLÉS

- La Convention AERAS s'applique automatiquement mais ne garantit pas l'obtention de l'assurance.
- Anticipez la recherche de votre assurance avant la signature de votre compromis de vente et avant l'acceptation de votre dossier de prêt.
- Soyez toujours sincère et complet dans vos déclarations de santé.
- Pour toute question, contactez le référént AERAS de votre banque.

# Les 10 clés pour bien gérer mon compte en banque

---

## Sommaire

Clé n° 1 J'organise mon budget personnel.....	10
Clé n° 2 je consulte régulièrement mon compte .....	11
Clé n° 3 Je prévois la provision nécessaire au paiement.....	11
Clé n° 4 Je n'anticipe pas un accord de découvert.....	11
Clé n° 5 Je privilégie les paiements automatiques.....	12
Clé n° 6 Je ne confie à personne mes codes confidentiels.....	12
Clé n° 7 Je conserve mes moyens de paiement en lieu sûr.....	12
Clé n° 8 Je prends connaissance des tarifs.....	13
Clé n° 9 Je préfère les contrats écrits aux accords verbaux.....	13
Clé n° 10 Je mets de l'argent de côté .....	13

Bien gérer votre compte bancaire et éviter des incidents suppose de suivre quelques règles simples. Toutes les informations utiles sont dans votre convention de compte, vos relevés de compte, la liste des services et tarifs, vos récapitulatifs de frais, etc. En agence ou à distance, votre conseiller est disponible pour toute question. Prenez rendez-vous avec lui pour dialoguer, avant d'éventuelles difficultés. Ce guide vous donne les 10 clés pour bien gérer votre compte.

## Clé n° 1 J'organise mon budget personnel

Maîtriser votre budget est la façon la plus efficace de faire des économies et de gérer au mieux votre compte bancaire.

Comparez vos dépenses à vos ressources. Pour cela, **faites la liste de tous vos revenus puis de toutes vos dépenses** en séparant ce qui est certain et récurrent de ce qui est aléatoire et exceptionnel.

Si **les revenus sont supérieurs aux dépenses**, la différence correspond à la somme que **vous pouvez épargner**.

**Dans le cas contraire, vous allez devoir déterminer les dépenses à réduire** voire à supprimer.

Pensez à placer régulièrement l'argent qui reste, par exemple prévoyez un virement automatique vers votre compte d'épargne.

Attention : si votre compte est débiteur, demandez un rendez-vous à votre conseiller pour étudier avec lui une solution.

Info : Le « guide pratique pour mieux maîtriser son budget » est téléchargeable gratuitement sur [www.lesclesdelabanque.com](http://www.lesclesdelabanque.com).

## Clé n° 2 je consulte régulièrement mon compte

Par Internet, téléphone ou au guichet automatique (GAB), suivre votre compte, chaque mois, est indispensable **pour** :

- **vérifier la prise en compte de toutes vos opérations** (entrées et sorties),
- **pour connaître les sommes disponibles** avant d'engager de nouvelles dépenses.

Tenez compte des dépenses déjà faites mais pas encore enregistrées sur le compte, comme les chèques émis et pas encore encaissés ou les dépenses réalisées par carte en débit différé.

Attendez que vos ressources soient effectivement passées sur le compte avant de les dépenser ou choisissez un moyen de paiement adapté.

Exemple : si votre salaire est viré le 27 du mois, si vous risquez d'être trop juste, ne faites pas un paiement par carte à débit immédiat le 24. Si vous le pouvez, attendez pour effectuer un achat ou un retrait. Vous éviterez ainsi de rendre votre compte débiteur.

Au besoin, demandez à votre conseiller une carte à autorisation systématique, le solde est vérifié à chaque opération. Vous pourrez payer chez les commerçants et utiliser les distributeurs de billets sans risquer de rendre votre compte débiteur.

## Clé n° 3 Je prévois la provision nécessaire au paiement

Si vous n'avez pas assez d'argent sur votre compte pour permettre le paiement d'un chèque ou d'un prélèvement, vous risquez qu'il soit rejeté pour défaut ou insuffisance de provision et de devoir payer des frais bancaires.

Vous devez penser à maintenir la provision sur le compte tant que le chèque ou le prélèvement ne s'est pas présenté.

Quel que soit le mode de paiement que vous utilisez, **vous pouvez consulter à tout moment votre compte en vous connectant au service internet de votre banque**. C'est simple et rapide. Dans certaines banques, c'est parfois gratuit.

## Clé n° 4 Je n'anticipe pas un accord de découvert

**La banque a toujours le droit de refuser de vous faire crédit.**

**Rendre votre compte débiteur sans l'accord de la banque, c'est à la fois :**

- **risqué** car sans accord écrit, la banque peut refuser une opération si le compte n'est pas assez approvisionné

- **et coûteux** car si la banque tolère une situation irrégulière temporaire, la surveillance de votre compte et chaque paiement accepté dans ces conditions génèrent des frais.

Contactez rapidement votre conseiller en cas de budget déséquilibré (dépense imprévue, baisse de revenus).

En cas d'achat ponctuel et important, pensez au prêt personnel. Il facilite la gestion de votre compte et vous permet généralement de bénéficier d'un taux plus avantageux qu'un découvert. Il ne doit cependant être souscrit que si vous pouvez le rembourser.

## Clé n° 5 Je privilégie les paiements automatiques

Choisissez les paiements automatiques (virements ou prélèvements) chaque fois que possible **pour payer vos charges à bonne date et sans pénalités de retard.**

Percevoir votre salaire par virement vous permet de disposer de l'argent plus rapidement que par chèque.

La mensualisation de certaines dépenses permet souvent d'avoir des prélèvements identiques chaque mois (électricité, impôts, transports, etc.). Il est plus facile d'en tenir compte dans un budget et d'éviter les surprises.

## Clé n° 6 Je ne confie à personne mes codes confidentiels

Qu'il s'agisse du code confidentiel de votre carte, ou du code d'accès à la banque à distance, **personne, ni votre conseiller bancaire, ni vos proches n'a à connaître vos codes confidentiels.**

**Si** malgré toutes les mises en garde, **vous confiez vos codes**, même à un membre de votre famille, vous ne contrôlez plus totalement leur utilisation :

- **des dépenses peuvent passer sur le compte** sans que vous maîtrisiez leur date ou leur montant. Vous pourriez vous retrouver en difficultés comme, par exemple, faire un paiement sans provision suffisante. La banque ne pourra pas être tenue pour responsable ;
- **l'assurance de la carte bancaire**, en cas de perte ou vol, **pourrait ne pas vous couvrir** car vous n'aurez pas respecté le contrat ;
- **les principes de sécurité pourraient ne pas être respectés** lors de la connexion au service de banque à distance (saisie hors des regards indiscrets, non mémorisation du code, effacement de l'historique de navigation, etc.). Respectez les règles de sécurité de votre banque.

## Clé n° 7 Je conserve mes moyens de paiement en lieu sûr

Pour améliorer la sécurité de vos moyens de paiement et plus généralement la sécurité de toutes vos opérations, **adoptez les bons réflexes.**

**Soyez vigilant** : ne laissez jamais votre chéquier ou votre carte bancaire dans votre véhicule, même fermé à clé ou à la portée de tous. Vous éviterez les frais que vous coûterait l'opposition pour perte ou vol.

Pour avoir l'esprit tranquille, pensez à **assurer vos moyens de paiement**.

Info : un guide de la « sécurité des opérations bancaires » est téléchargeable gratuitement sur le site [www.lesclesdelabanque.com](http://www.lesclesdelabanque.com).

## Clé n° 8 Je prends connaissance des tarifs

Lisez tout particulièrement la liste des prix communiquée par la banque, 2 mois avant chaque changement tarifaire. Cette information est disponible sur son site Internet.

**Connaître les prix pratiqués par votre banque vous permet de :**

- **comparer** avec d'autres établissements,
- **choisir** les services qui vous conviennent le mieux,
- **résilier** un contrat si vous jugez que son prix a trop augmenté.

Conseil : certaines bonnes habitudes permettent d'éviter de payer des frais, par exemple choisissez les distributeurs de billets de votre banque où le retrait est gratuit.

## Clé n° 9 Je préfère les contrats écrits aux accords verbaux

Les **contrats écrits** (convention de compte, autorisation de découvert, etc.) **engagent votre banque et vous-même**. Il est facile de **s'y référer en cas de besoin**.

Ainsi, la convention de compte décrit les règles qui s'appliquent au fonctionnement de votre compte et, s'il y a lieu, les conditions dans lesquelles il pourra être débiteur. Elle précise également comment bien utiliser vos moyens de paiement.

Le respect de ces règles vous permet d'éviter des frais d'intervention inutiles.

## Clé n° 10 Je mets de l'argent de côté

Mettre de l'argent de côté est **utile pour les coups durs comme pour les coups de cœur**. Si ce n'est pas toujours facile quand on a un budget serré, c'est pourtant une précaution essentielle. Même une petite somme peut être utile

L'argent que vous aurez épargné doit rester disponible, sans risque de perte en capital : préférez les livrets ou les comptes d'épargne. Les intérêts vous apporteront un supplément d'épargne.

Privilégiez un versement automatique et régulier, ainsi vous pourrez :

- intégrer cette épargne dans votre budget,
- prévoir combien vous aurez à une date donnée.

# La procédure de surendettement

---

## Sommaire

Quelles sont les conditions pour bénéficier de la procédure ? .....	14
Comment présenter mon dossier à la Banque de France ? .....	15
Quelles sont les conséquences du dépôt de mon dossier ? .....	15
Que se passe-t-il une fois mon dossier accepté ? .....	15
Que peut me proposer la commission de surendettement ? .....	16
UN PLAN EST SIGNÉ .....	17
LE PLAN N'EST PAS SIGNÉ .....	17
UNE PROCÉDURE DE RÉTABLISSEMENT PERSONNEL (PRP) EST OUVERTE .....	17
LES POINTS CLÉS .....	18

Vous commencez à avoir des difficultés à rembourser vos crédits et plus généralement vos dettes non professionnelles ? Il ne faut pas attendre que votre situation soit trop grave. Vous êtes peut-être en situation de surendettement. Dans ce cas, adressez-vous à la Banque de France de votre département. Sa commission de surendettement évaluera votre situation et vous aidera à trouver des solutions. Cette démarche est entièrement gratuite.

## Quelles sont les conditions pour bénéficier de la procédure ?

Vous pouvez bénéficier de la procédure de surendettement si **vous êtes** :

- **un particulier,**
- **domicilié en France,**
- **dans « l'incapacité manifeste de faire face à vos dettes »,** contractées pour des besoins personnels,
- **de bonne foi.**

Cette procédure est aussi accessible :

- aux propriétaires de leur logement,
- aux Français domiciliés à l'étranger : tous leurs créanciers doivent alors être établis en France.

## Comment présenter mon dossier à la Banque de France ?

- **Remplissez le formulaire de déclaration** de surendettement, Vous pouvez le télécharger ainsi que sa notice explicative sur le site [www.banque-france.fr](http://www.banque-france.fr).  
Vous pouvez également les retirer à la succursale de la Banque de France de votre département. N'hésitez pas à vous faire aider par une assistante sociale en cas de difficultés.
- **rassemblez tous les documents justificatifs** de vos ressources (salaires, allocations, etc.), de vos biens, de vos charges (factures, loyers, etc.) et de vos dettes (arriérés d'impôts, crédits...),
- **adressez** par courrier ou déposez personnellement **le dossier complet signé à la commission de surendettement** la plus proche de votre domicile.

Attention : Soyez sincère et n'oubliez rien. Toute dissimulation ou fausse déclaration risque de vous faire perdre le droit à la procédure.

## Quelles sont les conséquences du dépôt de mon dossier ?

**Vous êtes automatiquement inscrit au FICP** (Fichier des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers) qui recense les échéances de crédit impayées et les mesures prises dans le cadre de la procédure de surendettement. **Le FICP est consulté par les établissements de crédit pour toute demande de prêt.**

Le dépôt du dossier ne suspend pas :

- les poursuites engagées contre vous par vos créanciers (saisie, etc.),
- les mesures d'expulsion du logement.

En cas d'urgence, le président de la commission ou vous-même pouvez saisir le juge afin qu'il suspende la procédure d'expulsion.

Dans un délai de trois mois, la commission :

- examine votre dossier et se prononce sur sa recevabilité,
- procède à son instruction et décide de son orientation.

Vous êtes informé de l'acceptation de votre dossier ainsi que vos créanciers (dont votre banque) et, s'il y a lieu, vos cautions.

Conseil :

- **N'utilisez plus vos cartes de crédit, ni la partie disponible de vos crédits renouvelables.**
- Vous n'êtes pas dispensé du paiement de vos dettes. **Continuez de rembourser ce que vous pouvez**, sans favoriser un créancier au détriment d'un autre, notamment en vendant certains de vos biens à son profit.

## Que se passe-t-il une fois mon dossier accepté ?

**Vous devez :**

- **continuer à payer vos charges** du mois en cours et à venir (loyer, électricité, téléphone,



- etc.),
- **régler les pensions alimentaires, les prestations compensatoires et les amendes,**
- **essayer d'équilibrer votre budget.**

**Vous ne devez plus :**

- **payer vos mensualités** de crédit,
- **rembourser votre découvert,**
- **régler vos dettes en retard** (loyer, impôts, factures de téléphone ou d'électricité, etc.),
- **souscrire de nouveaux crédits.**

Pour accompagner leurs clients surendettés, les banques ont adopté un certain nombre de mesures :

**Votre banque doit :**

- **maintenir ouvert votre compte** principal jusqu'à la fin de la procédure,
- **vous proposer un rendez-vous** pour vous informer des nouvelles modalités de fonctionnement de votre compte et de vos moyens de paiement,
- **vous présenter son service d'alerte** de solde par SMS,
- vous proposer d'**adapter les modalités de paiement** de vos charges et dettes récurrentes (par exemple en recourant à la mensualisation plus systématique des prélèvements) ou encore de bénéficier éventuellement de la Gamme de moyens de Paiement Alternatifs au chèque (GPA),
- **conserver ou réduire**, selon les cas, le montant de **votre autorisation de découvert.**

**Votre banque ne peut pas :**

- **exiger le remboursement de votre crédit**, quel qu'il soit,
- **prendre des frais** sur les rejets d'avis de prélèvement,
- **fermer votre compte** bancaire tant que dure la procédure.

Si vous êtes locataire, vous risquez toujours des mesures d'expulsion du logement. Cependant, la commission peut saisir le juge afin qu'il les suspende. L'Aide Personnalisée au Logement (APL) est rétablie et versée directement à votre bailleur.

**Conseil :**

- **signalez** rapidement à la commission **tout changement** dans votre situation personnelle et financière (aggravation, amélioration),
- **prenez bien connaissance de tous les courriers** relatifs au traitement de votre dossier.

## **Que peut me proposer la commission de surendettement ?**

Si la commission constate que le remboursement de vos dettes en plusieurs fois est :

- possible, elle propose **un plan conventionnel de redressement**. S'il est accepté de tous, il sera inscrit au FICP (Fichier des Incidents de remboursements des Crédits aux Particuliers) 8 ans maximum. Ce délai peut être ramené à 5 ans si le plan est respecté sans incident

- **ou impossible, elle demande au juge d'ouvrir une procédure de rétablissement personnel** qui sera inscrite au FICP 5 ans.

## UN PLAN EST SIGNÉ

**Le plan conventionnel de redressement, d'une durée maximale de 8 ans, peut comporter notamment le report ou le rééchelonnement du paiement des dettes, la réduction du taux d'intérêt ou la suppression des intérêts.**

Le montant des remboursements mensuels est fixé de manière à vous laisser assez d'argent pour assurer les dépenses courantes (logement, électricité, gaz, chauffage, eau, nourriture et scolarité, garde et déplacements professionnels, frais de santé). Parfois appelé « reste pour vivre », son montant est au moins égal à ce que vous pourriez toucher au titre du RSA (revenu de solidarité active).

Conseil : vous pouvez saisir à nouveau la commission pour éventuellement demander à bénéficier de la procédure de rétablissement personnel.

- **Si votre situation financière s'améliore, profitez-en pour augmenter vos mensualités.** En écourtant la durée du crédit, vous paierez moins d'intérêts réduisant ainsi votre dette.
- **En cas de difficultés, contactez sans attendre vos créanciers.**

## LE PLAN N'EST PAS SIGNÉ

A défaut d'accord avec vos créanciers, la commission peut alors :

- imposer un rééchelonnement des paiements sur 8 ans maximum, l'imputation des paiements d'abord sur le capital, la réduction des taux d'intérêt...
- ou recommander la réduction de la dette immobilière restant après la vente du logement principal, l'effacement partiel des dettes...

## UNE PROCÉDURE DE RÉTABLISSEMENT PERSONNEL (PRP) EST OUVERTE

Votre dossier peut être orienté vers cette procédure à tout moment : dès la recevabilité du dossier ou en cours de plan de redressement si votre situation s'avère irrémédiablement compromise.

**Si vous ne possédez que des biens :**

- nécessaires à la vie courante,
- non professionnels mais indispensables à votre activité professionnelle,
- sans valeur marchande,

**la commission recommande une PRP « sans liquidation judiciaire » c'est-à-dire sans vente de biens.**

Le juge prononce la clôture pour insuffisance d'actifs, vos dettes non professionnelles sont alors effacées.

**Si vous possédez des biens susceptibles d'être vendus :**

la commission doit obtenir votre accord avant de saisir le juge qui nommera un liquidateur (PRP « avec liquidation judiciaire »).

**Le liquidateur**, dans un délai de 12 mois, **organise la vente de vos biens** (amiable ou forcée) afin de rembourser en tout ou partie vos créanciers.

Le juge prononce la clôture de la procédure pour extinction du passif si le produit de la vente est suffisant.

Dans les autres cas, le juge prononce la clôture pour insuffisance d'actifs. Vos dettes non professionnelles sont effacées sauf :

- les dettes alimentaires,
- les amendes et les réparations pécuniaires allouées aux victimes dans le cadre d'une condamnation pénale,
- les dettes dont le prix a été payé, à votre place, par votre caution ou votre co-emprunteur.

A noter : vous pouvez à tout moment vous adresser à votre gestionnaire de dossier à la Banque de France. Son numéro de téléphone figure sur les courriers que vous avez reçus de la commission.

## **LES POINTS CLÉS**

- Vous ne pouvez plus faire face à vos dettes personnelles.
- N'attendez pas, déposez un dossier sincère et complet à la Banque de France.
- Les mesures sont enregistrées pour au maximum 8 ans.
- Ne prenez plus de crédit, n'utilisez plus vos cartes de crédit et crédits renouvelables.
- Signalez à la Banque de France tout changement de votre situation.

# Le microcrédit personnel accompagné

## Sommaire

Puis-je bénéficier d'un microcrédit ? .....	19
Pourquoi bénéficier d'un accompagnement social ? .....	19
A quoi peut servir le microcrédit ? .....	20
A quoi le microcrédit ne doit pas servir ? .....	20
Quelles sont les caractéristiques du microcrédit ? .....	21
A qui m'adresser ? .....	21

Le microcrédit personnel accompagné est une forme de crédit conçu pour faciliter l'insertion ou le retour à l'emploi d'une personne fragilisée. Il s'inscrit dans une relation tripartite entre un prêteur, un emprunteur et un accompagnateur social. Loin de constituer une réponse universelle, il doit être souscrit dans le respect de certaines conditions d'éligibilité et de solvabilité et se veut complémentaire aux dispositifs traditionnels de l'aide sociale. Son utilisation reste à l'appréciation et sur proposition des réseaux d'accompagnement.

## Puis-je bénéficier d'un microcrédit ?

Le microcrédit personnel accompagné s'adresse à des personnes fragilisées sur le plan socio-économique dont l'accès au crédit bancaire classique serait difficile, par exemple des allocataires des minima sociaux, de l'assurance chômage, ou des salariés aux revenus faibles ou irréguliers.

Comme pour tout crédit, vous devez bien entendu être solvable, c'est-à-dire capable d'assurer le remboursement des mensualités. Vous devez par conséquent vous assurer que vos dépenses mensuelles, en les prenant toutes en compte, sont inférieures à vos ressources et qu'il vous reste chaque mois un excédent budgétaire (ou "reste pour vivre") suffisant pour constituer une capacité de remboursement dans le cadre d'un microcrédit.

Cette étude budgétaire est toujours réalisée avec un accompagnateur social, membre d'un réseau associatif ou d'un service d'action sociale.

## Pourquoi bénéficier d'un accompagnement social ?

Souscrire un crédit dans ce contexte est un acte important qui doit être entouré de certaines précautions.

Tout d'abord, pour vérifier si le crédit est la bonne solution, les conseils d'un accompagnateur social sont nécessaires. Dans certains cas, une autre solution est préférable, par exemple une amélioration

de vos ressources : êtes-vous sûr d'avoir demandé les aides et allocations auxquelles vous avez droit? Une meilleure gestion de vos dépenses peut aussi être adéquate. Il y a parfois des pistes d'économies auxquelles on ne pense pas.

Le professionnalisme et l'expérience des travailleurs sociaux peuvent aussi permettre de régler des problèmes de logement, de crèche....pour vous accompagner globalement.

Il faut également s'assurer de votre capacité à rembourser, c'est-à-dire de la présence et du maintien d'un excédent de ressources sur vos dépenses. Si l'accompagnateur social retient le crédit comme une solution adaptée, il réalise une étude budgétaire détaillée, présente la demande de crédit à une banque puis reste à vos côtés pour vous accompagner et vous aider à surmonter d'éventuelles difficultés pendant la période de remboursement.

Un "Guide pratique pour maîtriser son budget" ainsi que des tableaux interactifs téléchargeables gratuitement sont disponibles sur [www.lesclesdelabanque.com](http://www.lesclesdelabanque.com). Les tableaux qui permettent d'élaborer et de suivre votre budget s'accompagnent de très nombreux conseils pratiques utilisables au quotidien.

### **A quoi peut servir le microcrédit ?**

Le microcrédit permet de financer tout projet contribuant à améliorer votre situation personnelle, notamment dans le cadre d'une démarche de retour à l'emploi.

Dans les faits, beaucoup de microcrédits servent à résoudre des problèmes de mobilité pour faciliter l'accès à un emploi par l'achat d'un moyen de locomotion. Mais on peut aussi bénéficier d'un microcrédit pour accéder à un logement (par exemple pour payer le dépôt de garantie), financer un déménagement, accéder à une formation ou encore acheter des équipements de première nécessité (comme un lave-linge pour une famille nombreuse...).

L'important, c'est d'investir dans un projet cohérent, utile et contribuant à l'objectif d'une meilleure insertion. Là aussi, la discussion avec un service social permet de déterminer si le crédit est une solution raisonnable et adaptée ou s'il vaut mieux s'abstenir et trouver une autre solution.

### **A quoi le microcrédit ne doit pas servir ?**

En aucun cas, le microcrédit ne peut être une solution à un déséquilibre budgétaire et il ne doit pas couvrir des dépenses courantes. Si l'apport d'argent frais semble parfois permettre de résoudre des situations d'urgence et constituer une bouffée d'oxygène, il n'aura qu'un effet à court terme et aggravera la situation dans la durée, par les charges de remboursement qui viendront s'ajouter aux dépenses courantes. Le déséquilibre budgétaire s'amplifiera et la situation sera pire dans les mois qui suivent. C'est le début de la spirale qui peut conduire au surendettement.

Seul un retour à l'autonomie financière par un bon équilibre du budget constitue une réponse viable.

L'aide d'un accompagnateur social peut être déterminante.

En cas de déséquilibre budgétaire durable, le microcrédit ne sera pas la réponse adaptée et le demandeur devra être orienté vers des solutions alternatives, relevant notamment de l'action sociale.

## **Quelles sont les caractéristiques du microcrédit ?**

Une fois la pertinence du projet validée, il convient ensuite d'en cerner précisément le montant, puis d'en définir les modalités de financement.

Dans un contexte de budget serré laissant peu de marge de manœuvre pour faire face aux dépenses annexes ou imprévues, il est indispensable de cerner dès le départ tous les coûts (immédiats ou différés) du projet étudié. Par exemple, financer l'acquisition d'un véhicule nécessite également de s'assurer de la capacité à en assurer l'entretien, à payer l'essence et l'assurance.

Certains projets peuvent être partiellement financés par des dispositifs d'aides ou subventions (notamment en matière de formation ou de logement), voire par de l'épargne disponible. Le recours à ces modes de financements, avec un microcrédit comme complément éventuel pour la partie non couverte, permettra de réduire l'endettement, la charge de remboursement et confortera ainsi les chances de réussite du projet.

Sauf exception, le montant est limité à 3 000 euros remboursable par mensualités constantes sur une durée inférieure ou égale à 3 ans.

Le montant et la durée sont bien sûr à définir en fonction de votre projet et de votre capacité de remboursement. Si le crédit permet une rentrée d'argent dans un premier temps, son remboursement constitue ensuite une charge pendant plusieurs années. Il faut être capable d'y faire face.

Le taux d'intérêt est un taux modéré. Il est défini par la banque prêteuse et peut être différent d'une banque à l'autre. De plus, les frais de dossier seront toujours pris en charge par la banque.

Bien entendu, la mensualité de remboursement doit pouvoir s'intégrer dans votre budget sans le déséquilibrer et vous permettre de conserver un "reste pour vivre" suffisant pour payer vos dépenses courantes.

## **A qui m'adresser ?**

Les demandes de microcrédit sont analysées dans des circuits spécifiques et s'inscrivent dans le cadre de conventions de partenariat entre des banques et des structures d'accompagnement social.

Si vous souhaitez accéder à un microcrédit, vous devez d'abord soumettre votre projet à une association ou un service d'action sociale et pas directement à votre agence bancaire.

Les associations capables d'étudier un projet et une demande de microcrédit sont de plus en plus nombreuses.

Sans être complète, une liste des principales associations engagées dans le microcrédit est disponible sur le site [www.france-microcredit.org](http://www.france-microcredit.org), créé et géré par la Caisse des Dépôts.

# Le droit au compte

---

## Sommaire

Une banque peut-elle refuser de m'ouvrir un compte bancaire ? .....	22
Est-il utile de contacter plusieurs banques ? .....	22
En quoi consiste la procédure du droit au compte ? .....	23
Quels documents joindre à ma demande ? .....	23
Comment suis-je informé de la décision de la Banque de France ? .....	23
Comment fonctionne ce compte ouvert d'office ? .....	24
Puis-je obtenir d'autres services que ceux prévus par la loi ? .....	24
Existe-t-il une procédure particulière pour la fermeture de ce compte ? .....	24
Les avoirs que je possède sur ce compte peuvent-ils être saisis ? .....	24

En France, plus de 99% de la population possède un compte bancaire. Et parce que tout le monde a besoin d'avoir un compte bancaire :

- pour percevoir un salaire, une allocation...
- payer un fournisseur, un commerçant...
- tout simplement pour conserver son argent en sécurité,

la loi a instauré un droit au compte pour toute personne domiciliée en France et toute personne physique de nationalité française résidant à l'étranger, dès lors qu'elle n'a pas de compte de dépôt en France.

Ce droit s'applique aux particuliers, entrepreneurs individuels, entreprises, associations, etc.

## Une banque peut-elle refuser de m'ouvrir un compte bancaire ?

Même si vous êtes majeur et en mesure de justifier de votre identité et de votre domicile, **un établissement bancaire peut refuser de vous ouvrir un compte**. Il n'est pas tenu de vous en donner la raison.

Dans la pratique, si des incidents concernant un compte clos sont toujours en cours dans les fichiers de la Banque de France (chèque sans provision ou incident de remboursement de crédit par exemple), il peut être difficile d'ouvrir un compte avec un chéquier et une autorisation de découvert. Si une banque vous refuse l'ouverture d'un compte, elle vous remet une « lettre de refus ». Elle vous informe d'un « droit au compte » et vous indique la marche à suivre **pour en bénéficier, dès lors que vous n'avez aucun compte de dépôt dans une banque en France**.

## Est-il utile de contacter plusieurs banques ?

Vous n'êtes pas obligé de recourir immédiatement à la procédure indiquée sur la « lettre de refus ». -

Si vous préférez, **vous pouvez solliciter une autre banque, ou plusieurs**, pour l'ouverture d'un compte.

### En quoi consiste la procédure du droit au compte ?

L'agence bancaire qui vous a refusé l'ouverture de compte **vous propose** d'agir en votre nom et **de transmettre gratuitement votre demande à la Banque de France** pour qu'elle désigne d'office un établissement où un compte vous sera ouvert :

- **Si vous acceptez**, l'agence vous fait **remplir et signer le formulaire de demande** de droit au compte et le transmet le jour même par fax ou courriel à la Banque de France.
- **Si vous refusez**, vous devrez **effectuer toutes les formalités vous-même** en vous rendant à la Banque de France.

En cas de refus successifs, vous demanderez alors à bénéficier du « droit au compte ».

### A noter :

**LA PRISE EN CHARGE DES FORMALITÉS PAR L'AGENCE BANCAIRE NE CONCERNE QUE LES PERSONNES PHYSIQUES: PARTICULIERS OU ENTREPRENEURS INDIVIDUELS, LES ENTREPRISES OU LES ASSOCIATIONS DOIVENT FAIRE ELLES-MÊMES LES DÉMARCHES À LA BANQUE DE FRANCE.**

### Quels documents joindre à ma demande ?

Vous devez présenter :

- **une pièce d'identité** (avec photo),
- **un justificatif de domicile**,
- **la lettre de refus** d'ouverture de compte remise par la banque,
- **une déclaration sur l'honneur** que vous ne disposez d'aucun compte de dépôt en France,
- l'indication de **vos préférences géographiques**.

Les entreprises ou les associations doivent fournir également :

- la photocopie de la pièce d'identité du (ou des) représentant(s) de la société,
- éventuellement celle des associés,
- un extrait Kbis de moins de 3 mois, les statuts.

### Comment suis-je informé de la décision de la Banque de France ?

**La Banque de France** désigne, dans un délai d'un jour ouvré à réception du dossier complet, l'établissement où un compte vous sera ouvert d'office.

Elle **informe l'agence désignée d'office** (par télécopie ou courriel avec confirmation courrier) et, le cas échéant, l'agence qui a lancé la procédure (en utilisant le même canal que la demande).-

**Vous recevez un courrier** de la Banque de France qui vous informe du nom et de l'adresse de l'établissement désigné où vous rendre, avec tous les documents nécessaires pour demander l'ouverture du compte et signer la convention de compte.

Vous pouvez également obtenir l'information directement auprès de l'agence qui a lancé la procédure, si vous aviez autorisé cette communication sur le formulaire de demande de droit au compte.



## Comment fonctionne ce compte ouvert d'office ?

Dans le cadre du « droit au compte », **vous bénéficiez d'un ensemble de services bancaires gratuits** (coût pris en charge par la banque), défini par la loi.

Appelé « le service bancaire de base », il comprend :

- l'ouverture, la tenue et la fermeture du compte,
- un changement d'adresse par an,
- des Relevés d'Identité Bancaire (RIB) en fonction de vos besoins,
- un relevé de compte mensuel,
- l'encaissement de chèques et de virements,
- le dépôt et le retrait d'espèces (dans votre agence bancaire),
- **les paiements** par prélèvement, par Titre Interbancaire de Paiement (TIP) ou virement,
- des moyens de **consulter à distance** le solde de **votre compte**,
- **une carte de paiement** dont chaque utilisation sera soumise à l'autorisation de l'établissement de crédit qui l'a émise,
- **deux chèques de banque** par mois au maximum.

## Puis-je obtenir d'autres services que ceux prévus par la loi ?

Le service bancaire de base ne prévoit pas la délivrance d'un chéquier, ni l'ouverture d'une autorisation de découvert.

**Si la banque est d'accord pour** vous fournir **d'autres prestations** qui dépassent le cadre du service bancaire de base, **elle vous les facturera** aux conditions définies par la convention de compte qui vous est remise à cette occasion.

## Existe-t-il une procédure particulière pour la fermeture de ce compte ?

Comme pour tout compte de dépôt, il pourra être fermé soit à votre demande, soit à l'initiative de votre banque.

Si celle-ci ne souhaite plus entretenir de relation avec vous, elle a en effet le droit de procéder à la clôture du compte.

**La banque devra vous informer** de sa décision et vous en donner la raison **au minimum 2 mois avant la date de clôture effective du compte**.

## Les avoirs que je possède sur ce compte peuvent-ils être saisis ?

**Une saisie** (ou un avis à tiers détenteur ATD) **peut** vous être notifiée sur un compte ouvert d'office. Elle a pour conséquence de **bloquer la totalité du solde s'il est créditeur**. Cependant, comme sur tout compte de dépôt, **vous pouvez bénéficier du « solde bancaire insaisissable »**.

Il s'agit d'une somme à caractère alimentaire, débloquée automatiquement malgré la saisie en compte, afin de vous permettre d'assurer les paiements de la vie courante. Votre compte doit être créditeur. La somme laissée à votre disposition est au plus égale au montant mensuel du RSA pour une personne seule sans enfant. **Ce dispositif ne vous dispense pas de régler vos dettes**. Il vous protège contre une disparition totale et immédiate de tout moyen de subsistance.

# Maîtriser son endettement

---

## Sommaire

Pourquoi et comment évaluer mon endettement ? .....	25
Comment calculer mon taux d'endettement ? .....	26
Quelle est la limite que mon taux d'endettement ne doit pas dépasser ? .....	26
Comment calculer le reste pour vivre ? .....	27
Faut-il prendre en compte des situations particulières ? .....	28
Que me permet un endettement bien maîtrisé ? .....	28
Que faire si je commence à éprouver des difficultés financières ? .....	28
Comment réagir si je fais face à une perte de revenus ? .....	29
Et si malgré mes efforts, je n'arrive plus à faire face ? .....	29

Il existe bien des façons de s'endetter: crédit souscrit auprès d'un établissement de crédit, facilités de paiement en plusieurs fois pour un achat en magasin, découvert en compte, retard de paiement de factures ou emprunt auprès d'un proche...

Il est important de bien maîtriser son endettement.

C'est avec vos revenus que vous remboursez vos dettes. Vous devez donc pouvoir faire face tous les mois à leur remboursement, en tenant compte également de toutes les dépenses liées aux besoins de la vie courante.

Bien gérer son endettement, cela permet de se constituer une épargne de précaution mais surtout d'éviter le surendettement.

## Pourquoi et comment évaluer mon endettement ?

Connaître votre endettement permet :

- d'évaluer le montant que vous pouvez éventuellement épargner une fois toutes vos dépenses mensuelles effectuées,
- de savoir si vous pouvez demander un nouveau crédit,
- d'éviter de vous endetter au-delà de vos capacités de remboursement,
- de détecter une éventuelle situation de surendettement.

Il existe différentes approches, complémentaires, qui permettent d'affiner l'évaluation de votre endettement :

- le calcul du taux d'endettement,
- le calcul du reste pour vivre,
- la prise en compte de situation(s) particulière(s) (la composition familiale par exemple).

## Comment calculer mon taux d'endettement ?

Votre taux d'endettement, c'est la part de vos revenus mensuels actuellement consacrée au remboursement de vos dettes et au paiement de votre loyer si vous êtes locataire. C'est donc le rapport en pourcentage de vos charges de crédit et de loyer sur vos revenus pendant la même durée.

Taux d'endettement = (remboursement mensuel du crédit revenus + loyer) X 100 / revenus

C'est un indicateur souvent utilisé par les banques lors de l'étude d'une demande de crédit.

Si ce taux est trop important, vous risquez de ne plus pouvoir faire face aux autres dépenses indispensables comme l'alimentation et l'énergie ou encore occasionnelles comme les loisirs.

Votre conseiller bancaire peut vous aider à effectuer ce calcul.

1. **Les revenus à prendre en compte:** Votre salaire et le cas échéant celui de votre conjoint mais aussi les autres ressources telles que les aides personnalisées au logement, les pensions reçues, les revenus fonciers si vous êtes propriétaire d'un logement que vous mettez en location, les bourses d'étude, etc.

**A savoir :** vous ne devez tenir compte que des revenus à caractère certain et durable. Une source de revenu incertaine ou limitée dans le temps ne doit pas être prise en compte pour faire face à des mensualités de remboursement de crédit ou des loyers qui eux arrivent de façon certaine et régulière.

2. **Les charges à prendre en compte:** Le remboursement de tous les crédits en cours (prêts immobiliers, crédits à la consommation, crédits renouvelables ou les paiements en plusieurs fois auprès de magasins, etc.) le loyer et, s'il y a lieu, les pensions que vous versez...

**Conseil :** Pour ne rien oublier, reprenez vos relevés de compte au moins sur un trimestre et vérifiez toutes les opérations qui passent au débit de votre compte. N'oubliez pas de compter les remboursements de crédits renouvelables. Si vous omettez une charge de remboursement, votre calcul sera faussé et vous serez en réalité plus endetté que ce que vous croyez.

## Quelle est la limite que mon taux d'endettement ne doit pas dépasser ?

Votre taux d'endettement doit rester raisonnable afin de pouvoir faire face aux autres dépenses de la vie courante comme l'alimentation, l'énergie, les transports, les loisirs...

Le taux le plus communément admis se situe à 33 % : consacrer plus du tiers de ses revenus réguliers au remboursement de ses crédits et au paiement de son loyer laisse généralement peu de marge financière pour faire face aux autres dépenses courantes et encore moins aux imprévus.

**Exemple :**

Revenu mensuel : 2000

Loyer mensuel : 600

Mensualité de crédit à la consommation : 200

Calcul du taux d'endettement :  $\text{Taux d'endettement} = (200+600) \times 100 / 2000 = 40\%$

Dans cet exemple, le taux est supérieur à 33% et ne permet donc pas d'avoir un budget sécurisé.

Si, après avoir fait le calcul ci-dessus, votre taux d'endettement ressort à plus de 33 %, il peut être prudent de faire le point avec votre conseiller bancaire même si vous n'avez jamais eu d'incident sur votre compte.

## Comment calculer le reste pour vivre ?

Une autre approche, qui vient compléter le calcul du taux d'endettement, consiste à évaluer ce qui vous reste chaque mois pour les dépenses de la vie courante, lorsque vous avez déduit de vos revenus les remboursements de vos crédits et votre loyer.

**Exemples :**

**Famille 1**

Revenu mensuel : 3000

Mensualité de crédit immobilier : 900

Mensualité de crédit à la consommation : 100

Taux d'endettement :  $(900+100) \times 100 / 3000 = 33 \%$

Reste pour vivre : 2000

**Famille 2**

Revenu mensuel : 1300

Mensualité de crédit immobilier : 430

Mensualité de crédit à la consommation : 0

Taux d'endettement :  $(430 \times 100) / 1300 = 33 \%$

Reste pour vivre : 870

Dans ces deux exemples, le taux d'endettement est le même. Mais alors que dans le premier cas la famille dispose de 2000 euros pour vivre, dans le second cas, elle ne dispose que de 870 euros.

On voit alors **qu'un même taux d'endettement de 33 % représente une charge :**

- **importante** si vous avez de faibles revenus
- **supportable** si vos revenus sont plus élevés.

## Faut-il prendre en compte des situations particulières ?

Bien d'autres critères entrent en compte pour savoir si la somme restant pour vivre est suffisante : la composition de la famille (frais de cantine ou de crèche par exemple), des frais de transport particulièrement importants si le trajet domicile-travail est long, l'hébergement d'une personne dépendante... C'est pourquoi chaque analyse doit être personnalisée.

## Que me permet un endettement bien maîtrisé ?

**Si vous voulez souscrire un nouveau crédit** afin de réaliser de nouveaux projets, voici quelques conseils utiles :

- Prenez le temps de la réflexion, un achat à crédit ne se fait pas sur un coup de tête ou un coup de cœur.
- Votre taux d'endettement actuel n'est qu'un indicateur sur votre situation présente. Vous devez calculer votre taux d'endettement prévisionnel en intégrant la mensualité du crédit envisagé mais aussi éventuellement les dépenses et ressources à venir, pour voir si votre projet sera viable.
- Faites le point sur votre budget pour vérifier qu'il vous reste chaque mois, déduction faite de toutes vos dépenses, une marge suffisante pour faire face à la nouvelle mensualité de remboursement.
- Comparez les offres de crédit pour retenir celle qui vous convient le mieux.

**Vous pouvez aussi penser à vous constituer une épargne**, notamment de précaution. Mettre tous les mois un peu d'argent de côté est une bonne habitude à prendre dès que le budget le permet. Vous pourrez ainsi faire face aux imprévus.

## Que faire si je commence à éprouver des difficultés financières ?

Si vous avez de plus en plus de difficultés à régler vos dépenses courantes et vos dettes, n'attendez pas pour évaluer l'importance de vos problèmes financiers.

Refaites un point complet sur votre budget. Vos revenus suffisent-ils toujours à faire face à vos dépenses ? Essayez de comprendre la situation : Vos dettes ont-elles augmenté ? Vos revenus ont-ils baissé ? Vos difficultés sont-elles passagères ou durables ?

Attention à l'utilisation ou à l'aggravation de votre découvert en compte. C'est aussi une dette qu'il faudra rembourser.

Ne contractez pas de nouveau crédit pour payer vos charges de remboursement ou des loyers en retard, cela aggraverait votre endettement.

N'hésitez pas à parler au plus tôt de vos problèmes à votre conseiller bancaire. Il peut vous aider à y voir plus clair et trouver avec vous des solutions.

## Comment réagir si je fais face à une perte de revenus ?

Perte d'emploi, séparation, maladie... vos revenus peuvent baisser et ne plus suffire à faire face à vos dépenses courantes parfois pré-engagées. Voici ce que vous pouvez faire :

- Avant tout, rééquilibrez votre budget en identifiant les dépenses que vous pourriez réduire par exemple.
- Différez certains achats ou, quand ils sont nécessaires, choisissez des formules économiques.
- Ne souscrivez pas de nouveau crédit pour faire face à des difficultés de trésorerie : votre endettement et vos charges s'alourdiraient, votre situation serait alors encore plus déséquilibrée.
- En cas de perte d'emploi ou de maladie, pensez à faire intervenir, s'il y a lieu, les différentes assurances que vous avez pu souscrire (incapacité de travail, perte d'emploi...).
- Si vous attendez une rentrée d'argent, relancez la personne ou l'organisme pour accélérer l'opération.
- Evitez d'accumuler des retards de paiements qui s'avèrent vite très coûteux.
- Recherchez une aide auprès de votre entourage, de votre employeur et auprès d'un service d'action sociale.
- Contactez vos créanciers pour demander des délais supplémentaires ou mieux, un rééchelonnement.
- Utilisez avec prudence le regroupement de crédits car le montant total à rembourser sera au final souvent plus élevé. Par ailleurs, il doit s'accompagner d'un rééquilibrage plus en profondeur de votre budget.
- Dans tous les cas, n'hésitez pas à prendre rendez-vous avec votre conseiller bancaire pour faire un point complet sur votre nouvelle situation.

## Et si malgré mes efforts, je n'arrive plus à faire face ?

Si malgré tout, vous éprouvez des difficultés financières graves, que vous ne parvenez plus à faire face à toutes vos dettes et toutes vos dépenses, si des incidents de paiement et de remboursement se sont multipliés, vous êtes alors probablement surendetté.

Vous pouvez alors déposer un dossier à la commission de surendettement de la Banque de France proche de votre domicile. Vous pouvez vous faire aider par votre conseiller bancaire ou par un service d'action sociale pour la constitution de votre dossier.

Un mini-guide sur le surendettement (n°22) est disponible gratuitement sur lesclesdelabanque.com.

# Comment régler un litige ?

---

## Sommaire

Malentendu ou réel litige ? .....	30
UNE DIFFICULTÉ DE COMMUNICATION .....	30
UNE ANOMALIE .....	31
Comment formuler ma réclamation ?.....	31
Le Service Relation Clientèle .....	31
Le médiateur .....	32
Comment joindre le médiateur ? .....	32
Que faire si je ne suis pas d'accord avec le médiateur ?.....	33
Que faire en cas de litige transfrontalier ?.....	33
LES POINTS CLÉS .....	33

Comme avec tout prestataire de services, les désaccords avec la banque sont toujours possibles. Il est préférable de rechercher une solution amiable et de privilégier le dialogue. Si vous avez une réclamation à formuler, voici quelques conseils pratiques.

## Malentendu ou réel litige ?

La cause de votre mécontentement peut :

- être le résultat d'une **mauvaise communication** ou d'une **incompréhension**, ou
- correspondre à une **anomalie**, concernant par exemple le fonctionnement de votre carte bancaire, votre relevé de compte, les frais facturés, etc.

### UNE DIFFICULTÉ DE COMMUNICATION

**Contactez régulièrement votre conseiller**, pour lui faire part de vos projets comme de vos difficultés, lui permet de vous connaître, de créer des relations de confiance et donc de mieux vous conseiller. N'hésitez pas à lui donner les informations dont il a besoin pour comprendre votre situation et, ainsi, vous répondre correctement.

Si finalement vous estimez que votre conseiller n'est pas à votre écoute ou n'a pas les réponses adaptées à votre situation, **vous pouvez demander** au directeur d'agence à **changer d'interlocuteur**.

Si vous constatez une incompatibilité ou que le dialogue est définitivement rompu, vous pouvez demander à changer **d'agence**. Vous avez bien évidemment la possibilité de changer **de banque**, à tout moment, si vous n'êtes pas satisfait de la relation ou des services.

## UNE ANOMALIE

Pensez à **vérifier**, au moins une fois par mois, que toutes les opérations qui figurent sur **votre relevé de compte** vous concernent et sont enregistrées pour les bons montants. Les services de banque à distance (Internet, téléphone, Guichet Automatique de Banque) permettent de suivre votre compte en temps réel, sans attendre le relevé. Dès que vous constatez une erreur, formulez une réclamation auprès de votre agence afin d'en demander la régularisation.

A noter : S'IL S'AGIT D'UNE ERREUR EN VOTRE FAVEUR, LA LOI IMPOSE LA RESTITUTION DES FONDS QUI NE VOUS APPARTIENNENT PAS.

## Comment formuler ma réclamation ?

Vous pensez que les règles n'ont pas été respectées, que quelque chose d'anormal s'est produit ?

Pour expliquer votre problème, **collectez toutes les informations dont vous disposez** : énoncez les dates, les sommes, les faits tels qu'ils se sont déroulés et apportez les documents justifiant votre demande, s'il y a lieu.

L'AGENCE, PREMIER INTERLOCUTEUR

Contactez d'abord, au sein de votre agence bancaire, votre conseiller de clientèle ou le directeur. Pour une banque en ligne, appelez le numéro indiqué sur son site internet.

Expliquez à votre interlocuteur la nature de votre réclamation, exposez les faits et précisez ce que vous attendez de sa part. Reportez-vous si besoin à votre convention de compte qui contient les règles de fonctionnement de votre compte. Si vous ne l'avez pas, demandez-en une copie.

Le contact à ce niveau peut se faire par tous moyens : téléphone, mail, courrier, cependant un rendez-vous est toujours préférable. Mieux vaut prendre le temps d'une explication calme et sereine.

## Le Service Relation Clientèle

Si le **différend** avec votre agence **persiste ou en l'absence de réponse** de sa part, **écrivez au Service Relation Clientèle** de votre banque, à l'adresse de son siège social. Vous pouvez trouver cette adresse sur vos relevés de compte ou sur le site internet de la banque.

Rattaché à la Direction Générale, **ce service traitera votre réclamation en reprenant tous les éléments de votre dossier**. N'hésitez pas à accompagner votre réclamation écrite (précisant les circonstances et le motif) d'une copie de toutes les pièces justificatives et de tous les courriers envoyés ou reçus. Plus vous donnerez d'informations, plus la recherche sera facilitée.

Joignez à votre envoi un résumé de votre conversation ou la copie du courrier que vous avez précédemment adressé à votre agence, ainsi que la réponse qui vous aura été faite, s'il y a lieu.



**Parfois appelé « Service Clients » ou « Service Consommateurs », le Service Relation Clientèle prendra contact avec vous**, soit pour vous proposer une solution, soit pour confirmer la réponse de votre agence.

Vous aurez ainsi la position officielle de votre établissement bancaire.

A savoir : SI VOUS ÉCRIVEZ AU «SERVICE RELATION CLIENTÈLE», VOTRE COURRIER PARVIENDRA AU BON DESTINATAIRE.

## Le médiateur

**Si vous n'êtes pas d'accord avec la réponse ou la proposition des interlocuteurs précédents**, vous pouvez faire appel au médiateur de votre banque. En effet, chaque banque est légalement tenue de proposer, à ses clients « particuliers », les services d'un médiateur : sa compétence et son impartialité faciliteront la recherche d'une solution amiable pour votre dossier.

Le médiateur traite des **litiges « relatifs aux services fournis et à l'exécution des contrats »**.

Il peut ainsi traiter les litiges relatifs à la gestion :

- du compte chèque,
- des moyens de paiement,
- des opérations courantes,
- des contrats d'épargne et de crédit,
- des instruments financiers.

A savoir : LE MÉDIATEUR NE TRAITE PAS LES RÉCLAMATIONS CONCERNANT UN REFUS DE PRÊT OU LE PRIX DES PRODUITS ET SERVICES QUI SONT À L'APPRÉCIATION DE LA BANQUE.

## Comment joindre le médiateur ?

Le médiateur est joignable uniquement **par écrit** en utilisant l'adresse figurant soit sur :

- votre relevé de compte
- votre convention de compte
- le site Internet de votre banque

Votre dossier sera traité gratuitement dans les 2 mois.

Le recours au médiateur n'est plus possible si une procédure judiciaire est engagée et à plus forte raison si un jugement a déjà été prononcé.

Attention : Vous pouvez télécharger la liste des coordonnées de tous les médiateurs bancaires depuis le site : [www.lesclsesdelabanque.com](http://www.lesclsesdelabanque.com).

## Que faire si je ne suis pas d'accord avec le médiateur ?

Si après examen du dossier, le médiateur émet une proposition de conciliation, ni vous ni la banque n'êtes obligés de l'accepter. Les banques se conforment assez souvent aux recommandations du médiateur.

Si le litige persiste, **il vous reste la possibilité d'agir en justice** (prévoir des frais éventuels de procédure et des délais). Dans la plupart des cas, la recherche d'un règlement amiable reste la solution la plus rapide et la moins coûteuse.

## Que faire en cas de litige transfrontalier ?

Il existe depuis 2001 un réseau de résolution extrajudiciaire des litiges dans le domaine des services financiers : FIN-NET.

Il a pour mission d'aider le consommateur, en litige avec un prestataire de services financiers (banque par exemple) à propos d'une opération transfrontalière, à trouver une solution amiable à son problème. Le prestataire doit être établi dans un Etat membre de l'Espace Economique Européen (Union Européenne, plus l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège). **Vous pouvez consulter le site consacré au réseau FIN-NET : [http://ec.europa.eu/internal\\_market/finnet/index\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/finnet/index_fr.htm)**

En France, plusieurs spécialistes de la résolution amiable des litiges ont signé un protocole d'accord pour être membres du réseau FIN-NET. Vous pouvez ainsi saisir l'un de ces médiateurs :

- l'Autorité des Marchés Financiers : 17 place de la Bourse 75002 Paris.
- l'Association Française des Sociétés Financières : 24 avenue de la Grande Armée 75017 Paris.
- la Fédération Française des Sociétés d'Assurance : 26 boulevard Haussmann 75009 Paris.

## LES POINTS CLÉS

- Rassemblez toutes les informations et documents dont vous disposez.
- Contactez d'abord votre agence et seulement ensuite le Service Relation Clientèle.
- Si le litige persiste et s'il ne concerne pas le refus de prêt ou le prix des services, vous pouvez faire appel au médiateur de la banque.
- Le médiateur vous répond dans les 2 mois.
- Privilégiez le dialogue pour une solution amiable.

# La saisie et le solde bancaire insaisissable

---

## Sommaire

Comment est déclenchée une saisie ? .....	34
Quels sont les comptes concernés par la saisie ? .....	34
Comment procède la banque ? .....	35
Qu'est-ce que le Solde Bancaire Insaisissable ? .....	35
Quelles sont les sommes insaisissables ? .....	35
Comment contester une saisie en compte ? .....	35
LES POINTS CLÉS .....	36

Si votre compte fait l'objet d'une saisie attribution, les sommes qui y figurent se retrouvent bloquées. Pour vous permettre d'assurer les dépenses de la vie courante, la loi a instauré le Solde Bancaire Insaisissable (SBI). Comment réagir face à une saisie ? En quoi consiste le SBI et comment en bénéficier ? Voici ce que vous devez savoir.

## Comment est déclenchée une saisie ?

**Si vous n'avez pas payé une dette** à la date prévue, **votre créancier peut demander la saisie de vos avoirs à la banque**. Le plus souvent, le créancier détient un acte notarié ou un jugement du Tribunal et passe **par un huissier** qui adresse à la banque un acte de « saisie-attribution ». Simultanément, l'huissier vous informe de la saisie dans les 8 jours maximum suivant la signification à la banque. La banque saisie déclare à l'huissier la nature de vos comptes ainsi que leur solde au jour de la saisie.

## Quels sont les comptes concernés par la saisie ?

Le jour où la saisie-attribution arrive à votre banque, **tous les soldes créditeurs de vos comptes** (comptes à vue, livrets d'épargne, PEL ...) **sont immédiatement bloqués**. Les comptes titres (actions, obligations), les contrats d'assurance vie et le contenu du coffre-fort ne sont pas concernés par cette saisie.

Info : En cas de saisie du compte joint, chaque co-titulaire est prévenu et le compte joint est bloqué intégralement. Le co-titulaire, qui n'est pas concerné par la créance à l'origine de la saisie, a la possibilité de demander la mainlevée de la saisie à hauteur des fonds lui appartenant.

## Comment procède la banque ?

**Votre banque bloque vos comptes** pendant un délai de 15 jours. **Elle calcule ainsi le solde** effectivement **disponible**, notamment sur votre compte à vue, en intégrant les opérations en cours effectuées avant la saisie et non comprises dans votre solde lors de la réception de la saisie. Si tous les soldes de vos comptes sont débiteurs, la banque informe le créancier qu'aucune somme n'est saisissable.

## Qu'est-ce que le Solde Bancaire Insaisissable ?

Si votre compte est créditeur, vous bénéficiez automatiquement du Solde Bancaire Insaisissable (SBI). **La banque laisse, à votre disposition, dans la limite du solde créditeur du ou des comptes** au jour de la saisie, **une somme égale au montant du RSA** pour un allocataire seul, quelle que soit votre situation familiale.

A noter : **cette somme** à caractère alimentaire vous **permet** ainsi **d'assurer les paiements de la vie courante** et en attente, s'il y a lieu, d'éventuelles créances ou sommes insaisissables que vous pourriez faire valoir.

## Quelles sont les sommes insaisissables ?

Il s'agit principalement de **certaines allocations**, du **Revenu de Solidarité Active (RSA)**, des **remboursements des frais médicaux**, etc. Dans un délai de 15 jours et à condition que votre compte soit toujours créditeur, **vous devez remettre** à votre banque **une attestation de non saisissabilité** délivrée par l'organisme payeur.

A noter : Le SBI est mis à disposition de tous immédiatement. Les créances insaisissables le sont sur justificatifs dans les 15 jours suivant la saisie. SBI et créances insaisissables ne se cumulent pas : si le montant de celles-ci est supérieur au SBI, celui-ci est considéré comme une avance sur les créances insaisissables.

## Comment contester une saisie en compte ?

Vous disposez d'un délai **d'un mois pour saisir le juge** de l'exécution (au Tribunal de Grande Instance). Le même jour, **adressez à l'huissier la contestation** par lettre recommandée avec accusé réception. Informez par ailleurs la banque saisie par lettre simple.

L'huissier délivrera une assignation au créancier. Le paiement est alors différé jusqu'à ce que le juge rende son ordonnance soit pour rejeter votre contestation, soit pour la recevoir totalement ou partiellement.

La banque libère les sommes indiquées sur l'ordonnance finale du juge.

A noter : L'ATD est une forme de saisie initiée par le Trésor Public pour récupérer tout ou partie des sommes qui lui sont dues au titre des impôts, des pénalités et frais accessoires.

## LES POINTS CLÉS

- En cas de difficultés ponctuelles, négociez des délais ou un accord avec vos créanciers.
- En cas de saisie, votre compte est bloqué pendant 15 jours.
- S'il y a de l'argent sur votre compte, une somme à caractère alimentaire est automatiquement laissée disponible : le Solde Bancaire Insaisissable.
- Si vous avez des créances insaisissables, fournissez les justificatifs à la banque.