



Quelles sont les obligations d'une banque face à un client en surendettement ?

Vérfié le 03 mars 2020 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

Si vous êtes surendetté, plusieurs obligations s'imposent à votre banque. Votre banque doit vous informer des conséquences de votre surendettement sur le fonctionnement de votre compte bancaire. Elle doit continuer à vous fournir les services bancaires de base (par exemple, elle ne peut pas décider de fermer votre compte bancaire). Elle doit rechercher des solutions adaptées à votre situation de surendettement (*offre de service spécifique*).

Vous informer des conséquences du surendettement

La banque doit vous informer, par écrit, des nouvelles conditions de fonctionnement de votre compte bancaire, compte tenu de votre situation de surendettement :

- Conséquences sur la gestion de votre compte bancaire
- Conséquences sur vos moyens de paiement et vos opérations de paiement
- Mesure envisagée pour assurer la continuité du service (par exemple, mise à disposition d'un autre moyen de paiement que le chéquier)

Cette information vous est remise directement ou adressée par courrier. La banque doit y préciser qu'elle reste à votre disposition.

De plus, un rendez-vous doit vous être proposé pour discuter de ce courrier dans les 6 semaines qui suivent la *notification* (<https://www.service-public.fr/particuliers/glossaire/R14732>) de *recevabilité du dossier de surendettement* (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F34642>).

➔ **À savoir** : vous êtes libre de refuser le rendez-vous proposé.

Interdiction de fermer votre compte bancaire

Dès que votre *dossier de surendettement est déclaré recevable* (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F34642>) par la commission, la banque n'a pas le droit de fermer le compte bancaire sur lequel vos revenus sont versés. Cette interdiction est maintenue :

- durant l'*instruction de votre dossier de surendettement* (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1946>) par la commission,
- puis pendant la durée du *plan de redressement* (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F16982>) ou des *mesures imposées ou recommandées* (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1947>),
- et jusqu'à la clôture de la procédure de rétablissement personnel *sans liquidation judiciaire* (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F16978>) ou *avec liquidation judiciaire* (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F34463>), si vous êtes concerné par cette procédure.

Vous proposer une "offre de services bancaires spécifique"

La banque est tenue de vous faire une *offre de service spécifique*, au prix de 3 € maximum par mois.

Cette offre doit comprendre au moins les éléments suivants :

- Tenue, fermeture et éventuellement ouverture d'un compte de dépôt
- Une carte de paiement à autorisation systématique (cette carte permet aussi les paiements et les retraits)
- Possibilité d'effectuer des règlements par virements ou par prélèvements
- Possibilité de demander 2 chèques de banque par mois
- Possibilité de consulter le compte à distance
- Plafonnement des frais bancaires pour régularisation d'incidents dits *commissions d'intervention* (4 € par opération dans la limite de 20 € par mois)
- D'autres services comme la possibilité d'effectuer des opérations de gestion vers un autre compte du client dans la même banque, un système d'alerte sur le solde du compte et un changement d'adresse par an.

Vous pouvez à tout moment résilier ces services par écrit auprès de votre banque.

Adapter vos moyens de paiement

La banque doit vous proposer de nouveaux modes de paiement, mieux adaptés aux contraintes budgétaires liées à votre situation de surendettement, notamment :

- Mensualisation des prélèvements
- Un moyen de paiement alternatif au chèque (prélèvement automatique notamment)
- Des alertes par SMS sur le solde de votre compte bancaire et pour vous informer de l'existence de services adaptés à votre situation.

Ajuster votre autorisation de découvert

Dès que votre *dossier de surendettement est déclaré recevable* (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F34642>), la banque doit adapter le montant de votre autorisation de découvert, avec votre accord.

▲ **Attention** : si vous ne respectez pas les règles contractuelles de votre autorisation de découvert, la banque peut résilier cette autorisation.

Textes de référence

- Code monétaire et financier : articles L312-1-1 à L312-1-8 [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000020866609&cidTexte=LEGITEXT000006072026) (https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000020866609&cidTexte=LEGITEXT000006072026)
Maintien du compte de dépôt (article L312-1-1) et offre spécifique (article L312-1-3)
- Code monétaire et financier : articles R312-1 à R312-4-4 [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idArticle=LEGIARTI000006683871&idSectionTA=LEGISCTA000006185224&cidTexte=LEGITEXT000006072026) (https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idArticle=LEGIARTI000006683871&idSectionTA=LEGISCTA000006185224&cidTexte=LEGITEXT000006072026)
Contenu de l'offre spécifique (article R312-4-3)
- Arrêté du 24 mars 2011 relatif aux relations entre les établissements teneurs de compte et leurs clients concernés par le traitement d'un dossier en commission de surendettement [↗](http://legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000023800433) (http://legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000023800433)
- Arrêté du 5 novembre 2014 portant homologation de la charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement [↗](http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000029750217) (http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000029750217)

Services en ligne et formulaires

- Demande d'information en ligne ou de rendez-vous à la Banque de France [↗](https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R51263) (https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R51263)
Téléservice

Pour en savoir plus

- Questions-réponses liées à la crise sanitaire (coronavirus - covid 19) [↗](https://particuliers.banque-france.fr/mesures-exceptionnelles-liees-la-crise-sanitaire-foire-aux-questions) (https://particuliers.banque-france.fr/mesures-exceptionnelles-liees-la-crise-sanitaire-foire-aux-questions)
Banque de France
- Offre spécifique à la clientèle fragile [↗](https://particuliers.banque-france.fr/votre-banque-et-vous/offre-specifique-la-clientele-fragile) (https://particuliers.banque-france.fr/votre-banque-et-vous/offre-specifique-la-clientele-fragile)
Banque de France