



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Dématérialisation des extraits bancaires

Question écrite n° 35578

Texte de la question

M. Jacques Cattin appelle l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de la relance sur les modifications des conditions générales que de nombreux établissements bancaires mettent progressivement en oeuvre, s'agissant de la dématérialisation des extraits bancaires. Certes, la modification de ces conditions générales offre toujours au client la faculté de refuser ces changements, auquel cas les relevés papiers continueront à lui être adressés. Mais ce refus implique une démarche active et explicite de l'utilisateur. Or la question se pose pour les personnes d'un certain âge, qui n'auront pas nécessairement le bon réflexe pour solliciter un maintien des conditions antérieures de communication des relevés de comptes. Dans cette hypothèse, le risque d'une perte des traces d'un compte bancaire ou tout autre produit financier surgit, avec les travers que la loi du 13 juin 2014 sur les comptes inactifs et les contrats d'assurance vie en déshérence s'attache pourtant à combattre. Considérant la nécessité absolue de protéger ces personnes vulnérables et leurs héritiers, il lui demande s'il ne serait pas opportun de demander aux établissements bancaires de continuer à assurer la transmission des relevés de comptes par support papier, dès lors que le client n'aurait pas répondu à la sollicitation ou explicitement fait savoir qu'il acceptait de basculer sur support numérique.

Texte de la réponse

Le Gouvernement partage le souhait que les consommateurs bancaires disposent d'un niveau d'information adéquat de la part de leurs établissements de crédit. Conformément à l'article L. 311-8 du code monétaire et financier, le professionnel qui souhaite mettre à disposition ou fournir au client des informations ou des documents sur un support durable autre que le papier est tenu de vérifier au préalable que ce mode de communication est adapté à la situation du client. En outre, il est dans l'obligation de s'assurer que ce dernier est en mesure de prendre connaissance de ces informations et documents sur le support durable envisagé. Une telle vérification doit être renouvelée chaque année. Par ailleurs, conformément à la loi, les clients ou leurs représentants légaux peuvent à tout moment de la relation contractuelle s'opposer à l'utilisation d'un support dématérialisé. Dans ce contexte, la situation dans laquelle un client verrait sa documentation passer d'un support papier à un support dématérialisé sans avoir donné son accord ou sans avoir répondu ne doit pas pouvoir arriver dès lors que l'établissement respecte les obligations qui lui sont faites par la loi. Imposer aux organismes bancaires de continuer à transmettre les relevés de comptes par support papier au client qui se trouverait dans la situation précitée ne semble donc pas utile.

Données clés

Auteur : [M. Jacques Cattin](#)

Circonscription : Haut-Rhin (2^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 35578

Rubrique : Banques et établissements financiers

Ministère interrogé : [Économie, finances et relance](#)

Ministère attributaire : [Économie, finances et relance](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [19 janvier 2021](#), page 434

Réponse publiée au JO le : [16 mars 2021](#), page 2345