

Banque à distance : ouvrir, changer, emprunter

Pourquoi une banque en ligne demande autant de pièces, ce que la Banque de France peut imposer quand on vous refuse un compte, qui fait les démarches quand vous changez d'établissement, et les délais qu'aucun prêteur ne peut raccourcir.

À qui s'adresse cette fiche ?

Aux particuliers qui ouvrent un compte, changent de banque ou souscrivent un crédit, et aux personnes qui les accompagnent : travailleurs sociaux, médiateurs numériques, agents France services.

Au sommaire

1. Ouvrir un compte à distance : pourquoi tant de pièces
2. Le droit au compte et ses délais
3. Changer de banque : le mandat de mobilité
4. Crédit : les délais qu'on ne peut pas raccourcir
5. Signer un crédit en ligne : ce que le droit dit vraiment
6. Clôturer, plafonner les frais, réclamer

1. Ouvrir un compte à distance : pourquoi tant de pièces

- Avant d'entrer en relation, l'établissement doit identifier son client et vérifier son identité « sur présentation de tout document écrit à caractère probant » (article **L561-5** du code monétaire et financier).
- La vérification de droit commun se fait soit par un **moyen d'identification électronique de niveau substantiel ou élevé** au sens du règlement eIDAS, soit, en présence physique, par la présentation de l'**original d'un document officiel en cours de validité avec photographie**, dont une copie est conservée (article R561-5-1).
- **À distance**, quand ces mesures ne peuvent pas être mises en œuvre, l'établissement doit appliquer **au moins deux** des mesures complémentaires de l'article **R561-5-2** :

- 1 obtenir une **copie d'un document officiel** d'identité ;
- 2 faire **vérifier et certifier** cette copie par un tiers indépendant ;
- 3 exiger que le **premier paiement** provienne ou aille vers un compte ouvert au nom du client dans l'Espace économique européen ou un pays équivalent ;
- 4 obtenir une **confirmation d'identité** auprès d'un autre professionnel assujetti ;
- 5 recourir à un service d'identification **certifié par l'ANSSI** au niveau de garantie substantiel ;
- 6 recueillir une **signature électronique avancée ou qualifiée**, ou passer par un envoi recommandé électronique qualifié.

C'est la raison pour laquelle un parcours d'ouverture en ligne combine souvent une photo de la pièce d'identité, un selfie vidéo et un premier virement depuis un compte existant : ce ne sont pas des lubies commerciales, ce sont ces mesures-là.

Version du 18 septembre 2026 · Licence Etalab 2.0 : réutilisation et diffusion libres, avec mention de la source.

Fiche rédigée par l'équipe Certyne (certyne.com), éditeur français de signature électronique. Document informatif : le code monétaire et financier, le code de la consommation et service-public.fr font foi.

2. Le droit au compte et ses délais

Toute personne domiciliée en France, tout Français résidant hors de France et toute personne résidant légalement dans un autre État de l'Union peut faire désigner un établissement par la Banque de France, si elle ne détient pas déjà de compte de dépôt (article L312-1 du code monétaire et financier).

Étape	Délai
La Banque de France désigne l'établissement	1 jour ouvré après réception du dossier complet
L'établissement désigné envoie la liste des pièces	3 jours ouvrés
L'établissement ouvre le compte	3 jours ouvrés après réception de toutes les pièces
Validité de la lettre de désignation	6 mois

Le dossier : formulaire, pièce d'identité, justificatif de domicile de moins de trois mois, **lettre de refus** de la banque — ou la preuve d'une demande déposée depuis plus de quinze jours — et déclaration sur l'honneur de non-détention de compte.

Les services bancaires de base sont fournis **sans frais** : tenue de compte et relevés mensuels, encaissement de chèques et de virements, prélèvements et virements SEPA, consultation à distance du solde, dépôts et retraits au guichet, une **carte de paiement à autorisation systématique**, et deux formules de chèques de banque par mois ou moyens équivalents.

La banque désignée ne peut pas se débarrasser du client comme elle veut : la clôture n'est possible que pour des motifs limitativement énumérés (soupçon d'usage illicite, informations inexactes, perte des conditions d'éligibilité, ouverture d'un autre compte, incivilités répétées) et suppose un **préavis d'au moins deux mois**, sauf soupçon d'usage illicite ou fausses informations.

3. Changer de banque : le mandat de mobilité

- Le service d'aide à la mobilité est **gratuit et sans condition**, réservé aux particuliers, et porte sur les comptes de dépôt et de paiement — **ni l'épargne, ni les crédits** (article L312-1-7).
- Le client donne un **accord formel** à la banque d'arrivée, qui accomplit à sa place les changements de domiciliation des virements et prélèvements récurrents.
- Délais : la banque d'arrivée demande les informations sous **2 jours ouvrés**, la banque de départ répond sous **5 jours ouvrés**, la banque d'arrivée prévient les émetteurs sous **5 jours ouvrés**, et ceux-ci disposent de **10 jours ouvrés** pour en tenir compte et en informer le client.
- Sont « récurrentes » les opérations présentées **au moins deux fois par le même émetteur au cours des 13 derniers mois** : une échéance annuelle n'est donc pas reprise — c'est le piège classique de l'assurance payée une fois par an.
- Après la clôture, l'ancienne banque informe gratuitement le client, sous **3 jours ouvrés** et pendant **13 mois**, de tout chèque, prélèvement ou virement présenté sur le compte fermé.
- En cas de manquement des banques à la procédure, **aucun frais ni pénalité** ne peut être mis à la charge du client, et le préjudice direct est indemnisé sans délai.

4. Crédit : les délais qu'on ne peut pas raccourcir

	Crédit à la consommation	Crédit immobilier
Maintien de l'offre	15 jours minimum à compter de sa remise ou de son envoi (article L312-18)	30 jours minimum à compter de sa réception par l'emprunteur (article L313-34)
Délai de réflexion	—	L'offre ne peut être acceptée qu' après 10 jours à compter de sa réception, par l'emprunteur comme par les cautions personnes physiques
Rétractation	14 jours calendaires révolus à compter du jour de l'acceptation de l'offre (articles L312-19 et L312-20)	Pas de rétractation après acceptation : c'est le délai de réflexion qui protège
Forme	Offre sur support papier ou sur un autre support durable	Offre écrite, remise gratuitement sur papier ou autre support durable ; acceptation par lettre datée du cachet de la poste ou tout autre moyen convenu rendant certaine la date
Versement de fonds	—	Aucun versement ne peut intervenir avant l'acceptation de l'offre (article L313-35)

Cas particulier du crédit affecté avec livraison immédiate : si l'acheteur demande par écrit daté et signé de sa main la livraison ou la fourniture immédiate, le délai de rétractation expire à la date de livraison, sans pouvoir excéder 14 jours ni être inférieur à 3 jours.

5. Signer un crédit en ligne : ce que le droit dit vraiment

Le point honnête. Aucune source officielle consultée — code de la consommation, code monétaire et financier, service-public.fr, ABE Infoservice, Banque de France — **ne fixe le niveau de signature électronique exigé** pour une offre de prêt ou un contrat de crédit. Les textes se bornent à admettre le « support durable ». Le seul niveau chiffré dans un texte bancaire (« signature électronique avancée ou qualifiée ») concerne la **vérification d'identité à l'entrée en relation à distance**, pas la validité du contrat de crédit.

- **Article 1174 du code civil** : lorsqu'un écrit est exigé pour la validité d'un contrat, il peut être établi et conservé **sous forme électronique** ; la **mention manuscrite** peut être apposée sous forme électronique si le procédé garantit qu'elle ne peut l'être que par l'intéressé.
- **Article 1175** : les exclusions ne visent que les actes sous signature privée relatifs au **droit de la famille et des successions** — donc ni les crédits, ni les cautionnements.
- **Article 1367** : la signature électronique consiste en l'usage d'un **procédé fiable d'identification** garantissant son lien avec l'acte, la fiabilité étant présumée dans les conditions fixées par décret.

Autrement dit : signer un crédit en ligne est licite, et c'est la **capacité à prouver** l'identité du signataire et l'intégrité du document qui compte — pas une case réglementaire imposant tel ou tel niveau.

6. Clôturer, plafonner les frais, réclamer

- **Clôture** : la clôture d'un compte de dépôt ou d'un compte sur livret est **gratuite** (article L312-1-7). À l'initiative du client, elle se fait à tout moment et sans motif. À l'initiative de la banque, hors droit au compte, elle suppose un **préavis écrit d'au moins deux mois** et le remboursement au prorata des frais payés d'avance.
- **Opérations en cours** : le compte doit rester approvisionné pour les chèques et prélèvements encore en circulation ; pendant **13 mois**, la banque signale gratuitement toute opération présentée sur le compte fermé.

Frais	Plafond
Commissions d'intervention, droit commun	8 € par opération et 80 € par mois (article R312-4-1)
Commissions d'intervention, offre spécifique ou droit au compte	4 € par opération et 20 € par mois (article R312-4-2)
Prix de l'offre spécifique « clientèle fragile »	3 € par mois , indexé sur l'indice INSEE des prix (article R312-4-3)
Plafonnement global des frais d'incident, clientèle détectée fragile	25 € par mois (plafond publié par la Banque de France)
Plafonnement global, souscripteur de l'offre spécifique	20 € par mois et 200 € par an

Réclamer, dans l'ordre

- 1 **La banque** : accusé de réception sous **10 jours ouvrables** au maximum, réponse sous **2 mois** — **15 jours ouvrables** pour un litige de services de paiement.
- 2 **Le médiateur bancaire** : saisine **gratuite**, après réclamation écrite restée sans réponse satisfaisante, dans l'année suivant celle-ci ; il propose une solution sous **90 jours** au maximum. Son avis ne lie pas les parties.
- 3 **L'ACPR** pour un manquement d'un professionnel à la réglementation — elle **ne règle pas les litiges individuels** — et **SignalConso** pour un signalement à la DGCCRF, possible de façon anonyme.

Liste de contrôle

- ☐ En cas de refus, je demande la lettre de refus : c'est la clé du droit au compte.
- ☐ Je vérifie que mes échéances annuelles sont reprises manuellement après un changement de banque.
- ☐ Je n'accepte pas une offre de prêt immobilier avant le onzième jour.
- ☐ Je vérifie mes frais d'incident au regard des plafonds.
- ☐ Je passe par la réclamation écrite avant de saisir le médiateur.

Sources et pour aller plus loin

- Article R561-5-2 du code monétaire et financier, entrée en relation à distance : legifrance.gouv.fr
- Article L312-1, droit au compte : legifrance.gouv.fr
- Article L312-1-7, mobilité bancaire et gratuité de la clôture : legifrance.gouv.fr
- Articles L312-19 et L312-20 du code de la consommation, rétractation du crédit : legifrance.gouv.fr
- Article L313-34, délai de réflexion du crédit immobilier : legifrance.gouv.fr
- Article 1174 du code civil, écrit électronique et mention manuscrite : legifrance.gouv.fr
- Vérification d'identité et signature dans la conformité bancaire : certyneo.com/fr/blog/kyc-signature-electronique-conformite-bancaire-2026