

*Des échanges à distance*  
*Pour faciliter*  
*son quotidien*



# Du catalogue de Manufrance à votre compte en ligne...



*L'idée de la vente par correspondance est née en France grâce à Aristide Boucicaut, créateur du Bon Marché, qui décida, en 1867, de toucher la clientèle de province en lui adressant un catalogue de ses produits.*

*Mais le plus célèbre support de vente par correspondance (VPC) demeure le Tarif-Album de Manufrance. En distribuant à partir de 1885, massivement (800 000 exemplaires) et gratuitement, un catalogue de 1200 pages comprenant tous les produits commercialisés par la Manufacture française d'armes et de cycles de Saint-Etienne, Etienne Mimard a pérennisé ce nouveau mode de distribution. Véritable inventaire "à la Prévert", ce catalogue offrait pêle-mêle : arbalète à poisson, casques coloniaux, pistolet "le Français", "modèle parfait pour défendre sa maison", bicyclettes "pour homme, dame et ecclésiastique", équipements pour "chiens ayant les yeux délicats ou malades", corset à baleines, fixe-chaussettes, filet garde-jupe pour vélo de dame, bustes en bronze de Victor Hugo ou de Napoléon...*

*Ce système de vente par correspondance fut rapidement imité avec le lancement :*

- en 1922 du catalogue de La Redoute ;*
- en 1923 de celui de La Blanche Porte ;*
- en 1932, des Trois Suisses.*

*Concomitamment l'explosion technologique en matière de supports de communication allait offrir aux hommes de marketing et de distribution des solutions variées pour toucher encore plus de nouveaux clients. Le téléphone fixe d'abord, portable ensuite, le minitel, l'ordinateur domestique, la télévision ont, petit à petit, remplacé le support papier même si ce dernier conserve encore de nombreux adeptes.*

*Internet en réunissant sur un même outil l'ensemble des fonctionnalités liées au commerce "à distance" ou, comme le nomme certains, au commerce "sans distance" offre aujourd'hui, une palette si variée de produits et services que le consommateur peut avoir le sentiment de faire ses achats dans le monde entier sans quitter son fauteuil. Sur Internet, tout est disponible : voyages, livres, CD, vins, tickets de spectacle. Les banques évidemment ne pouvaient se tenir à l'écart d'un tel canal de communication et de distribution avec leurs clients.*

*Mais, à nouvelles technologies, nouveaux risques ! Ce monde "virtuel" est-il réservé à quelques initiés ? Peut-on s'y aventurer sans craindre pour son intégrité financière ?*

*C'est ce que nous vous proposons de découvrir sans prétendre à l'exhaustivité dans un domaine où l'imagination est plus que jamais au pouvoir.*

- 2** Du catalogue de Manufrance à votre compte en ligne...
- 3** La vente à distance de biens ou de services : une technique ancienne
- 4** La législation des achats à distance
- 6** Vos recours en cas de problème
- 8** Utiliser sa carte de paiement sans risques
- 10** Gérer son patrimoine à distance
- 12** Savoir utiliser internet
- 15** Faire ses démarches administratives sur le net

# La vente à distance de biens ou de services : une technique ancienne



*Entre votre grand-père qui choisissait son fusil de chasse en feuilletant le catalogue Manufrance et votre petit-fils qui pianote sur internet pour trouver la console de jeux de ses rêves, un point commun : le choix de l'achat à distance du lieu de vente habituel et des motivations un peu semblables : éviter de se déplacer et pouvoir choisir ses produits sans être soumis aux pressions d'un vendeur.*

## **COMMENT ACHETER**

### ■ **À DISTANCE ?**

Cette pratique est reconnue par la loi par un arrêté de décembre 1987 qui définit la vente à distance comme "une technique commerciale permettant à un consommateur, hors des lieux habituels de réception de la clientèle, de commander un produit ou de demander la réalisation d'un service".

Une circulaire de 1988 a tenté d'énumérer les moyens à la disposition d'un particulier pour effectuer un achat à distance mais la liste alors réalisée était déjà loin d'être limitative. A celle-ci, il faut à présent, ajouter les nouvelles méthodes de vente à distance nées du développement de nouvelles technologies.

#### → **La méthode traditionnelle : la vente par correspondance.**

C'est la méthode la plus ancienne et c'est encore la méthode la plus utilisée. Dans la vente par correspondance (VPC), le professionnel fait des offres au moyen de supports écrits (catalogues, brochures, imprimés divers) qui sont adressés au consommateur ou que celui-ci se procure dans le commerce (catalogues des grandes sociétés de VPC vendus en librairie par exemple).

#### → **Les autres formes.**

- **Le télé-achat :** il s'agit d'offres publicitaires faites lors "d'émissions consacrées en tout ou en partie à la présentation et à la promotion de biens ou de services offerts directement à la vente" (cf décret de 1995).

- **Les achats par minitel et par téléphone :** les sociétés de vente à distance par correspondance ou par télé-achat font très souvent appel au minitel, au téléphone ou au fax pour la prise de commande. Pour elles, ces moyens constituent des prolongements à la vente classique par courrier.

Mais des sociétés qui n'utilisent que ce support pour commercialiser des produits de consommation courante via des vidéo catalogues se sont également développées.

#### → **Les instruments de l'avenir.**

Le développement de nouvelles technologies va rendre de plus en plus faciles les achats à distance non seulement via internet mais aussi via son téléphone mobile ou même son poste de télévision... Encore faut-il être équipé pour pouvoir se connecter!

## **COMMENT PAYER**

### ■ **LES ACHATS EFFECTUÉS ?**

C'est certainement la vente par correspondance qui offre la plus grande diversité de moyens de paiement. Vous pouvez en effet payer votre commande en joignant un chèque bancaire ou postal à celle-ci ou un mandat-cash, contre remboursement à la livraison mais aussi en indiquant votre numéro de carte bancaire ou celui de la carte vous permettant de profiter d'un crédit revolving.

En revanche, pour les achats effectués par minitel ou via internet, dans la majorité des cas, seul un paiement par carte bancaire ou chèque est accepté.

## **PEUT-ON PROCÉDER DE LA MÊME MANIÈRE**

### ■ **AVEC SA BANQUE ?**

Comme nous l'avons vu, l'achat à distance englobe également les prestations de services financiers et notamment les opérations bancaires.

Il est possible d'accéder aux services bancaires classiques (solde en compte, dernières opérations enregistrées sur le compte, etc), de passer des ordres en bourse, de recevoir des alertes sur l'évolution de ses titres en portefeuille... à partir d'un téléphone fixe ou mobile, via un minitel ou internet. Mais contrairement aux achats à distance de biens de consommation, une confirmation écrite par courrier ou fax est demandée. De plus, il est nécessaire pour avoir accès à ces services de s'être procuré auparavant auprès de sa banque, un code secret d'accès.



# La législation des achats à distance

**La vente à distance présente des avantages indéniables : pas besoin de se déplacer, choix libre de ses horaires d'achat, pas d'incitation à l'achat de la part de vendeurs, temps possible de réflexion... mais elle n'est pas dénuée d'inconvénients (retard dans la livraison, articles non conformes à la description qui en était faite, articles endommagés...). Mieux vaut donc connaître les règles essentielles de prudence.**

Toute transaction commerciale suppose un contrat. En matière de VPC, ce contrat est matérialisé par le bon de commande trouvé dans le catalogue et adressé par le consommateur à la société. En revanche, il est totalement virtuel pour les autres formes d'achat à distance. C'est pourquoi la protection du consommateur a été renforcée par l'ordonnance du 23 août 2001 qui a transposé dans le droit français, la directive européenne de 1997 sur les contrats négociés à distance.

*Attention : les services financiers à distance ne sont pas concernés par cette législation générale, ils bénéficient d'un encadrement législatif spécifique.*

## → Les règles générales à respecter.

- Lors d'une offre de vente d'un bien ou d'un service faite à distance, le professionnel est tenu d'indiquer le nom de son entreprise, ses coordonnées téléphoniques ainsi que l'adresse de son entreprise et si elle est différente, celle de l'établissement responsable de l'offre. C'est un moyen de contrecarrer le développement de sociétés fantômes !
- Le prix du produit ou de la prestation de services, les modalités de livraison et de paiement, les frais de livraison, la durée de validité de

l'offre, le coût de la technique de communication à distance, la période pendant laquelle il sera possible de se procurer des pièces détachées... doivent être confirmés au consommateur par "écrit ou sur un autre support durable" au plus tard au moment de la livraison.

*Attention : même dans un contrat à distance, le consommateur n'est engagé que par sa signature.*

- Le professionnel a trente jours à compter du jour suivant la transmission de la commande pour l'exécuter. Il peut toutefois fournir au consommateur un bien ou un service équivalent à celui souhaité si cette éventualité a été spécifiée préalablement à la commande.
- Le consommateur dispose d'un délai de 7 jours à compter de la livraison de sa commande ou de la signature de l'offre de contrat de service pour exercer son droit de rétractation. Il n'a ni motif à donner, ni pénalités à payer à l'exception des frais éventuels de retour. Ce délai est porté à 3 mois en cas d'absence de confirmation écrite. Lorsqu'il y a rétractation, les sommes déjà versées doivent être remboursées dans les 30 jours sinon elles doivent être majorées au taux légal en vigueur (4,26% en 2002).

## Bon à savoir

*Ce droit de rétractation ne s'applique pas aux services dont l'exécution a commencé avec l'accord du consommateur avant la fin des 7 jours (billets d'avion par exemple), aux CD descellés, aux journaux et magazines et aux fournitures de biens personnalisés (linge brodé par exemple).*

→ **Les règles propres à certaines formes de vente à distance.**

### **Vente par correspondance**

Les offres faites par catalogues, imprimés, brochures, etc sont soumises à la réglementation sur la publicité trompeuse (art L 121-1, supra), sur la publicité des prix (art L 113- 3 supra) et de manière générale à toute réglementation particulière dès lors que la VPC se combine à d'autres pratiques commerciales encadrées juridiquement comme la loi sur le crédit si l'achat est financé par un crédit à la consommation ou la réglementation sur les annonces de rabais lorsque l'offre publicitaire fait état de réduction de prix.

### **Télé-achat**

C'est le Conseil Supérieur de l'Audiovisuel qui fixe les règles des émissions de télé-achat qui doivent être clairement annoncées comme telles et en limitent les heures de diffusion par chaîne.

De plus, la présentation des objets ne doit pas être de nature à induire en erreur le consommateur et il est interdit de mentionner à l'antenne, le nom du distributeur et du fabricant de l'objet présenté.

### **Achats par minitel, téléphone ou internet**

Juridiquement, contrairement à la VPC ou au télé-achat, toute offre par téléphone ou par un moyen assimilable (minitel, internet...) doit être confirmée de manière écrite par la société qui a réalisé cette offre. Le consommateur n'est engagé que par sa signature sauf si la preuve de son consentement peut être apportée (enregistrement de l'appel, copie du télex, chèque...).

## **Quid de la vente forcée par correspondance**

■ De nombreuses sociétés envoient leurs produits à des consommateurs qui n'en n'ont pas fait la demande en comptant sur leur négligence ou leur indifférence pour leur imposer un achat qu'ils n'ont pas souhaité.

■ Cette pratique entre dans le cadre de l'article R 635-2 du Code Pénal qui l'interdit dès lors que 3 conditions sont réunies :

- existence d'une correspondance accompagnant l'objet et indiquant qu'il doit être payé ou renvoyé ;
- absence de demande préalable du destinataire.

**Si ces 3 conditions sont remplies, le destinataire forcé n'est pas tenu de renvoyer le produit. Il doit seulement le tenir à disposition de l'expéditeur.**



## **COMMENT SAVOIR SI**

### **LA SOCIÉTÉ EST FIABLE?**

Attention, la sécurité zéro n'existe pas. Difficile parfois de savoir quelle société se cache derrière un site. Toutefois, le respect de quelques règles simples permet de sélectionner des vendeurs dignes de confiance :

- le choix d'une société de droit français garantit la protection issue du Code de la consommation ;
- la notoriété de l'enseigne constitue également un facteur déterminant de confiance ;
- la certification de la société établit l'existence réelle de la société notamment lorsqu'il s'agit d'une société étrangère. Un label de qualité peut également avoir été obtenu par la société.

## **Les signes de reconnaissance d'un site fiable**

■ Il n'existe pas de signes officiels de reconnaissance pour les sites marchands comme cela se passe par exemple, dans l'alimentation. Le label I@belsite que l'on trouve indiqué par certains professionnels du e-commerce est attribué par deux syndicats professionnels, la FEVAD (Fédération des entreprises de vente à

distance) et la FCD (Fédération du commerce à distance). Il garantit que le site l'arborant s'est engagé à respecter la législation en vigueur et une charte de qualité.

■ La certification est également distribuée par des sociétés spécialisées privées. Elle garantit l'authenticité du vendeur et la sécurisation de la transaction par cryptage.



# Vos recours en cas de problème



Que l'on achète à distance ou dans une boutique, les mêmes problèmes peuvent se poser : retard dans la livraison, erreur dans la commande...

Quels sont alors les recours face à un vendeur avec lequel il semble plus difficile de prendre contact ?

## COMMENT S'APPLIQUE LE DROIT DE RETOUR ?

Deux problèmes peuvent se poser pour faire appliquer son droit de retour : le décompte du délai de 7 jours et le coût des frais de retour.

### → Le calcul du délai de 7 jours.

L'article L 121.16 du Code de la consommation prévoit que d'une part, le délai part à compter de la livraison et d'autre part, qu'il est de 7 jours francs c'est-à-dire qu'il commence à courir le lendemain de la livraison à 0 heures pour s'achever le septième jour à minuit. Toutefois, si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

### → Qui supporte les frais de retour ?

Les frais de retour sont à la charge du consommateur mais ne doivent pas s'accompagner de frais supplémentaires si par exemple, le produit a été déballé et n'est plus dans son emballage d'origine.

## QUELS SONT LES AUTRES PROBLÈMES POSSIBLES ?

### 1 La livraison tarde

Pour toute commande supérieure à 457,35 euros, une date de livraison doit impérativement figurer sur le contrat. Si la commande n'est pas parvenue 7 jours après la date promise, la vente peut être annulée par lettre recommandée avec AR (accusé de réception).

*Attention : vous avez 60 jours à compter de la date limite pour réagir.*

En dessous de cette somme, le délai ne doit pas excéder quelques semaines. Après 1 mois d'attente, il est possible de mettre en demeure le vendeur de livrer la commande sous 15 jours par lettre recommandée avec AR ou par voie d'huissier.

### 2 La commande est arrivée endommagée

Avant de passer votre commande, il est conseillé de vérifier si en cas de problème de ce type, le vendeur ou le transporteur pourra être tenu pour responsable. Si c'est le cas, il est impératif de vérifier l'état de la commande à son arrivée.

Si elle a été endommagée pendant le transport, vous pouvez :

- la refuser et ne pas signer le reçu ;
- noter des réserves sur le bon de livraison et les confirmer par lettre recommandée avec AR dans les 3 jours qui suivent.



### 3 La livraison est différente de la commande :

Si la livraison n'est pas conforme à la commande, vous devez en premier lieu contacter le vendeur pour demander à ce que l'erreur soit réparée rapidement.

C'est ce qui se passe dans la majorité des cas. Mais si vous avez affaire à un vendeur malhonnête, vous pouvez vous adresser à la justice en invoquant les garanties légales contre les vices cachés, les produits défectueux ou la publicité mensongère afin d'obtenir l'annulation de la vente et le versement de dommages et intérêts.

### 4 Le contrat signé contient des clauses abusives :

Pour que vous puissiez demander l'annulation d'une clause figurant au contrat en invoquant la législation sur les clauses abusives, il faut qu'il y ait un déséquilibre entre vos droits et ceux du professionnel avec lequel vous avez signé le contrat.

## COMMENT RÉGLER

### LE LITIGE ?

#### → Interpeller l'entreprise.

C'est la première démarche à effectuer car elle permet dans la majorité des cas, de solutionner le litige à l'amiable. Vous devez vous adresser au service clients de la société en décrivant clairement l'objet de votre réclamation et en rappelant vos nom, prénom, adresse et numéro de client. Joignez si possible à votre réclamation, une photocopie de votre bon de commande ou de la facture.

*Dans une recommandation que vient de rendre publique l'association "Le Forum des droits sur internet", le groupe de travail qu'elle a constitué à la demande de l'ancien gouvernement, souhaite que soit encouragé le recours à la médiation pour résoudre les litiges électroniques.*

#### → Si votre demande auprès de l'entreprise a échoué.

- **la société a un label** : vous devez alors vous adresser à l'organisation professionnelle ayant délivré son label en joignant à votre lettre, une photocopie du dossier adressé à l'entreprise.

- **la société n'a pas de label** : Vous devez adresser un courrier de réclamation à l'un des destinataires suivants selon la nature de la réclamation ou du litige :

- Bureau de Vérification de la Publicité, 5 rue Jean-Mermoz 75008 Paris.

- Une association de consommateurs dont vous trouverez l'adresse en vous adressant au C.T.R (Centre Technique Régional de la Consommation) ou à l'I.N.C (Institut National de la Consommation) – 80 rue Lecourbe, 75015 Paris.

- La Direction Départementale de la Consommation, de la Concurrence et de la Répression des Fraudes du département du siège de l'entreprise.

#### → Dernier recours : la justice.

Plusieurs actions en justice sont possibles pour un acheteur lésé. Tout dépend du préjudice subi :

- pour être indemnisé, il faut saisir le tribunal d'instance ou de grande instance selon le montant du préjudice et sa nature.

*Le règlement européen de Bruxelles adopté par les Quinze le 22 décembre 2000 permet à un consommateur de saisir les tribunaux de son propre pays pour résoudre un litige avec une société étrangère.*

- pour agir sur le plan pénal, il faut une infraction précise : fraude, publicité mensongère.



#### Bon à savoir

*L'injonction de payer est une procédure rapide et peu coûteuse pour obtenir le recouvrement de petites sommes.*



# Utiliser sa carte de paiement sans risques

La sécurisation des paiements par carte bancaire dans le cadre de la vente à distance constitue un véritable enjeu économique. On ne peut en effet, espérer un développement du commerce à distance sans renforcement de la sécurité des paiements. Actuellement, les paiements par carte bancaire sont réalisés par communication du numéro, de la date d'expiration et du nom du porteur. Or un tiers peut facilement se procurer ces éléments. La sécurité des transactions doit donc être améliorée à deux niveaux : l'authentification du donneur d'ordre et l'inviolabilité de la transaction.

## QUELLES GARANTIES PEUT APPORTER LA SIGNATURE ÉLECTRONIQUE ?

Il est actuellement quasiment impossible à un professionnel du commerce à distance de vérifier que la personne qui passe commande est bien celle qu'elle prétend être. Les coordonnées habituellement demandées peuvent avoir été "piratées".

Toutefois, les travaux de la Commission des finances du Sénat ont permis de constater que les mesures de précaution prises par les entreprises de vente par correspondance ont considérablement réduit les risques de fraude. Mais il est loin d'en être de même pour les entreprises de vente sur internet d'où le développement de la **signature électronique**.

### • Comment la définir ?

La signature électronique est un procédé qui permet de garantir l'identité de la personne qui signe, la fiabilité de sa création par cette personne et l'intégrité du document signé (cf décret du 30 mars 2001).

### • Comment s'utilise-t-elle ?

Contrairement à la signature manuelle, la signature électronique nécessite l'intervention d'un tiers appelé prestataire de services de certification électronique (PSC) qui va vérifier que vous êtes bien l'auteur de la signature électronique. Ce tiers peut être par exemple une banque mais également une entreprise spécialisée ou une personne physique agréée. Pour l'instant, ces entreprises proposent leurs services essentiellement aux entreprises mais dans un avenir proche, les particuliers devraient pouvoir avoir accès à ce mode de sécurisation de leurs paiements.

### Signature électronique : comment cela fonctionne ?

■ La signature électronique garantit qu'un message ne pourra être ni modifié volontairement ou involontairement par une autre personne que son expéditeur, ni lu par quelqu'un d'autre que son destinataire.

■ Pour créer une signature électronique, **divers dispositifs existent** : carte à puce, logiciel spécifique, détecteur d'empreinte digitale... les utilisateurs d'Internet Explorer ont accès à des certificats via le panneau de configuration.

■ Dans le système utilisé en France, la signature électronique fonctionne grâce à **deux clés électroniques complémentaires** : une **clé publique** et une **clé privée**. Par exemple, si quelqu'un veut vous adresser un message codé, il chiffre celui-ci avec votre clé publique (qui est consultable dans des annuaires). Vous serez la seule personne à pouvoir lire ce message grâce à votre clé privée.

**Le plus!** Pour les documents importants, un service d'authentification peut en outre, garantir que les deux clés correspondent bien et que le message n'a pas été altéré.

**Attention!** Il est essentiel de garder secrète sa clé privée.



## COMMENT RENDRE LES CARTES BANCAIRES ■ SÛRES ?

Le marché mondial représente 1,3 milliard de cartes. Si l'on veut que le e-commerce continue à se développer, il faut que le paiement électronique devienne parfaitement sûr d'où les recherches de solutions en cours.

### → Une carte bancaire virtuelle.

De nombreuses banques dont la Caisse d'Épargne commence à privilégier le développement de l'usage d'une e-carte bancaire virtuelle lors des paiements sur internet. Elle serait couplée à une carte bancaire ordinaire.

#### Son fonctionnement.

Il faut s'inscrire auprès de sa banque et télécharger le logiciel de protection sur son PC. Ensuite, avant d'effectuer un achat sur internet, on clique sur l'icône du service et on obtient un numéro de carte à usage unique.

### → La solution 3 D-Secure.

Cette solution est étudiée actuellement par le réseau Visa dont la carte assure 57% des paiements électroniques réalisés dans le monde. Elle consiste à assurer à la fois la garantie de paiement aux commerçants et la sécurité de paiement aux porteurs d'une carte Visa.

#### Son fonctionnement.

Comme pour la carte virtuelle, le recours à ce système suppose une inscription préalable auprès d'un établissement bancaire et la saisie à chaque transaction d'un code confidentiel.

## N'EXISTE-T-IL PAS D'AUTRES SYSTÈMES POUR SÉCURISER ■ LES PAIEMENTS ?

### → La certification.

Les certificats constituent les pièces d'identité électronique des professionnels de l'e-commerce. En cliquant sur le logo du certificateur, vous obtenez en retour la validation des informations données sur le site. Vous avez ainsi

l'assurance que l'entreprise existe vraiment et utilise de plus, le codage TLS ou SSL pour sécuriser les transactions (voir ci-dessous).

### → Le protocole TLS ou SSL.

Une connexion sécurisée suivant le protocole TLS (Transport Layer Security) qui remplace de plus en plus le protocole SSL (Secure Socket Layer) permet un transfert crypté du numéro de la carte entre l'acheteur et le commerçant. Le risque de fraude n'est pas annulé mais reporté au niveau du système informatique du commerçant.

### → Le lecteur de carte bancaire.

Le système interbancaire Cyber-comm permet de régler en ligne en insérant sa carte bancaire dans un lecteur relié à l'ordinateur. La saisie obligatoire de son code confidentiel par le consommateur pour pouvoir effectuer le paiement renforce la sécurité de la transaction.

### → La garantie d'un tiers de confiance.

Le paiement peut également être assuré par une société spécialisée extérieure. Ce peut être une banque ou une plate-forme de paiement associée à un organisme bancaire. Le numéro de la carte bancaire est transmis à l'opérateur de la transaction qui confirme la validité au vendeur mais ce dernier ne connaîtra à aucun moment ce numéro.

## PEUT-ON S'ASSURER CONTRE UNE FRAUDE ■ ÉVENTUELLE ?

Certaines cartes bancaires offrent en sus des garanties classiques, des assurances spécifiques pour les achats sur internet : remboursement des débits frauduleux sous 48 heures, dédommagement en cas d'achats non conformes ou de non-livraison... Mais attention, les montants garantis sont limités.

Cette même assurance est offerte par de nombreux établissements bancaires ou financiers dans le cadre de package de services bancaires.



### Doit-on payer des taxes sur ses achats hors de France ?

>>> Si vous achetez des produits en dehors de l'Union européenne, vous aurez à payer la TVA, des droits de douane et parfois une taxe parafiscale. Le montant vous en sera réclamé au moment de la livraison du colis. Depuis 1993, les achats réalisés par des résidents de l'Union Européenne dans un autre Etat membre ne sont pas soumis aux droits de douane mais sont dans tous les cas soumis à TVA au taux pratiqué dans le pays du vendeur. L'émission d'une facture au titre de ces ventes est obligatoire (instruction des impôts du 7/09/1994) et le prix indiqué doit l'être TTC c'est-à-dire TVA comprise.

# Gérer son patrimoine à distance



Depuis de nombreuses années, il est possible d'accéder à ses comptes sans avoir à se déplacer dans une agence bancaire. Minitel, téléphone, télévision, mobile, internet... on ne compte plus les canaux par lesquels il est possible de gérer son patrimoine de son fauteuil.

## QUELS SONT LES SERVICES BANCAIRES ACCESSIBLES À DISTANCE ?

### → Les services de la banque à distance.

Au fil des années, quel que soit le canal utilisé pour accéder aux services de sa banque, la gamme des prestations offertes s'est élargie. Fini le simple accès à votre compte, vous pouvez dorénavant, selon les établissements, gérer votre compte, effectuer des virements, calculer vos possibilités de crédit, demander un conseil, obtenir des renseignements sur un placement, passer des ordres en Bourse, recevoir des alertes vous indiquant que le plafond de paiement de votre carte bancaire est dépassé, que votre compte vire au rouge ou que le titre boursier que vous suivez a atteint le cours de vente souhaité.

### → Les nouveaux services offerts par internet.

Sur Internet, il est possible, sans se déplacer, d'effectuer les mêmes opérations qu'avec le minitel ou le téléphone mais aussi de télécharger les comptes et surtout d'opérer en ligne à moindre coût que dans les agences ou qu'avec les autres canaux.

## QUE SIGNIFIE "OPÉRER EN LIGNE" ?

Cette expression ne fait pas partie du domaine chirurgical mais boursier. Elle désigne l'opération consistant à passer un ordre de bourse via un ordinateur ou un minitel. Votre ordre entre directement dans l'ordinateur d'Euronext Paris qui gère les transactions boursières.

### → Quels avantages pour l'épargnant ?

- 1 Le risque d'erreur est moindre car une procédure de questions (achat ou vente, code Sicovam, quelle quantité de titres, quel cours limité...) permet de fiabiliser l'ordre avant sa validation.
- 2 Il est possible de surveiller en direct les cotations et les carnets d'ordre de la valeur que l'on suit et d'ajuster ainsi le cours limite de son ordre pour être certain qu'il soit réalisé dans les meilleures conditions.
- 3 Les ordres passés en ligne subissent des frais de courtage moins élevés que ceux passés dans le cadre de l'agence.



## COMMENT ACCÈDE-T-ON À SON COMPTE

### ■ À DISTANCE ?

La démarche dépend de la banque mais en règle générale, il est nécessaire :

- de souscrire un abonnement "banque en ligne" auprès de son agence dont le coût est très variable d'un établissement à l'autre. L'accès est même gratuit dans certains réseaux ;
- d'avoir un mot de passe et/ou un code d'accès. Le code d'accès est dans certaines banques inscrit sur les relevés de compte, mieux vaut alors le changer dès la première utilisation pour être certain d'être le seul à le connaître.

Ensuite, à condition de ne pas choisir une heure de fort embouteillage (souvent le matin vers 8h30/9h), vous pouvez aller consulter librement vos comptes et effectuer toutes les opérations souhaitées.

*Attention : n'oubliez pas de cliquer sur "quitter" lorsque vous avez fini vos consultations et non de seulement "fermer" la fenêtre pour éviter qu'une tierce personne puisse effectuer des opérations à votre insu.*

### Direct Ecureuil : la Banque à distance de la Caisse d'Épargne

■ Plates-formes téléphoniques d'accueil, guichets automatiques de banque (GAB), serveurs minitel, site internet; dans le cadre de Direct Ecureuil la Caisse d'Épargne met progressivement en place différents canaux qui permettent à sa clientèle de réaliser des opérations à distance (suivre son compte courant, obtenir des informations sur les crédits et produits financiers...) directement, en toute confidentialité et sécurité, sans se déplacer.

■ Si vous êtes nombreux à utiliser ces outils pour réaliser des opérations simples, les conseillers clientèle disposeront d'autant plus de temps pour vous accompagner dans vos projets.

## QUELLES SONT LES GARANTIES

### ■ OFFERTES EN FRANCE ?

- Pas de problème si vous placez vos avoirs via le site internet de votre **banque habituelle**. Vous bénéficiez des mêmes garanties que si vous étiez allé passer votre ordre au guichet.
- Les **cyberbanques** c'est-à-dire les banques qui ne sont accessibles que sur internet bénéficient en règle générale des garanties du système bancaire français. Le statut d'établissement de crédit qu'elles ont sollicité pour exercer en France, les oblige à cotiser au fonds de garantie des dépôts. Leurs clients internautes peuvent donc prétendre en cas de défaillance financière de la banque en ligne à une indemnisation maximum de 70.000 euros pour les espèces et autant pour les titres.

### ■ QUELLE EST LA POSITION DE L'EUROPE ?

Après plusieurs mois de débats, une directive relative à la vente à distance de services financiers a été adoptée le 14 mai 2002. Elle concerne les crédits immobiliers, les prêts à la consommation, la souscription de contrats d'assurance-vie, de plans d'épargne, etc.

Elle offre notamment la possibilité de revenir sur sa demande de prêt immobilier pendant 14 jours. Ce temps pendant lequel on peut résilier un contrat est porté à 30 jours quand il s'agit d'assurance-vie ou de plans de retraite.

Elle maintient également la possibilité pour un épargnant de recourir à la loi de son pays en cas de démarchage et l'obligation de reprendre dans le contrat final, les informations données précontractuellement.



# Savoir utiliser internet

La France a gagné 2 millions d'acheteurs en ligne au cours de l'année 2001. Aujourd'hui, notre pays compte 4,25 millions d'acheteurs via le web et ce nombre devrait continuer à croître notamment avec le développement des services bancaires en ligne. Mais comment aller sur le Web ?

## INTERNET, COMMENT CELA MARCHE ?

Pratiquement inconnu au milieu des années 90, Internet s'impose peu à peu en France.

La majorité des ordinateurs vendus aujourd'hui permettent de se connecter facilement au "réseau des réseaux" car ils ont un modem intégré.

### → A quoi sert le modem ?

Pour aller sur internet, la solution classique est la connexion téléphonique par le biais de sa ligne personnelle, à l'aide d'un modem RTC (réseau téléphonique commuté). Il va transformer les informations venant de votre ordinateur en signaux pouvant passer par une ligne téléphonique. Dans le sens inverse, il traduit les informations qui vous sont adressées en un format compréhensible par votre ordinateur. Un modem est aujourd'hui intégré dans les ordinateurs mais il peut être acheté seul afin de permettre à un appareil plus ancien d'avoir un accès au web.

### → Ligne téléphonique classique, câble ou ADSL ?

Le câble a été le premier réseau à offrir un accès rapide à internet mais encore faut-il que le lieu de connexion soit couvert par le câble. Il permet des connexions illimitées sans aucun frais de communication téléphonique supplémentaire mais nécessite des frais d'installation, la location d'un modem spécial (utilisation du même câble que votre téléviseur) et le paiement d'un abonnement mensuel.

Reproduit avec l'aimable autorisation de Yahoo! France © 2000. Yahoo! et le logo Yahoo! sont des marques de Yahoo! France.



L'ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) est l'accès internet haut débit le plus performant pour l'heure. Il ne nécessite aucune installation particulière supplémentaire puisqu'il utilise tout simplement comme le câble, l'installation téléphonique mais sans en interdire l'accès. Un modem spécifique est toutefois nécessaire.

*Attention ! Ces deux modes d'accès à internet sont coûteux et donc réservés aux forts utilisateurs, les autres peuvent facilement se contenter de l'accès "classique" via leur ligne de téléphone. Les temps de connexion sont facturés sur la base du tarif local de France Télécom.*

### → Qu'est ce qu'un Fournisseur d'Accès à Internet (F.A.I) ?

L'utilisation d'un modem exige de passer par un F.A.I qui constitue la porte d'entrée sur le réseau. Un nom de compte et un mot de passe est attribué à chaque internaute par le F.A.I qu'il a choisi.

L'abonnement à un F.A.I peut être gratuit. Vous ne payez alors que les communications téléphoniques effectuées. Il existe également des systèmes avec forfait d'heure comprenant le coût des communications. Le choix de la formule dépend du nombre d'heures de connexion par mois.

## COMMENT TROUVER CE QUE L'ON CHERCHE ■ SUR INTERNET ?

Lorsque l'on sait qu'il existe 38 millions de sites sur internet représentant 3 milliards de pages, on peut se demander comment trouver l'information souhaitée comme par exemple, un site vendant des pétunias. Heureusement, les outils de recherche sont là pour vous aider.

Les spécialistes ont l'habitude de les classer en deux catégories : les annuaires et les moteurs de recherche auxquels on peut ajouter une troisième famille, celle des méta-moteurs.

### → Les annuaires.

#### Comment les définir ?

Ce sont des outils de recherche qui à partir des sites recensés, les ont classés par thèmes et sous-thèmes. Chaque site répertorié peut être inscrit dans plusieurs rubriques.

Exemples d'annuaires : Yahoo, Nomade...

#### Quand les utiliser ?

On fait appel à eux quand on souhaite trouver un site général sur un sujet car la recherche est limitée au contenu des fiches descriptives.

Ainsi en lançant une recherche sur Yahoo en tapant comme mot-clé "pétunia", on obtient un seul site vendant des pétunias.



#### → Les moteurs.

##### Comment les définir ?

Les moteurs de recherche utilisent des robots logiciels baptisés crawlers qui sondent en temps réel des millions de pages pour retrouver toutes celles où est utilisé le mot-clé indiqué et les afficher ensuite en les classant par ordre de pertinence.

Exemples de moteurs de recherche : Google, Altavista, Lycos, Voilà, wanadoo...

##### Quand les utiliser ?

Ils permettent d'effectuer des recherches sur un sujet précis mais ils ont parfois le défaut d'offrir une documentation trop abondante. Si on reprend l'exemple précédent, cette fois en tapant "pétunia" sur Google, on obtient 2540 pages de sites et certains n'ont aucun rapport avec les fleurs. C'est pourquoi Altavista propose dorénavant un nouveau service offrant une répartition automatique des résultats par catégories en même temps qu'une liste contenant le mot demandé.

#### → Les méta-moteurs.

Ce sont des supers moteurs de recherche qui peuvent interroger pour vous plusieurs moteurs et éliminer les doublons. Ils nécessitent l'usage d'un petit logiciel à télécharger et une certaine précision dans la demande d'information. Le plus connu en France est Copernic.

## INTERNET SANS ORDINATEUR,

### ■ C'EST POSSIBLE !

• Plus de 5 millions de "périphériques" permettent aujourd'hui en France, de naviguer sur internet et de recevoir des e-mails sans ordinateur. En 2003, le premier moyen d'accès à internet ne sera plus le micro-ordinateur mais le téléphone mobile, l'assistant personnel ou un combiné des deux en cours de développement.

• En attendant, voici quelques exemples pour se connecter sans ordinateur à internet.

- Certaines consoles de jeu sont équipées d'un modem en série. En complétant l'équipement de base d'un clavier ou d'une manette, on peut envoyer des e-mails, participer aux forums de discussion, etc.

- Votre poste de télévision peut permettre d'accéder au Web si vous avez fait l'acquisition d'un poste avec décodeur internet intégré. A défaut, il faudra faire l'acquisition d'un pack d'accès et souscrire un abonnement comme pour n'importe quelle chaîne cryptée.

- Autre solution très en vogue mais coûteuse à l'usage, les téléphones portables Wap ne permettent cependant pas d'accéder à toutes les possibilités offertes par internet. Il faudra encore de nouvelles évolutions technologiques pour profiter pleinement du Web à partir d'un téléphone mobile.

- Enfin apparaissent les nouveaux webphones qui combinent téléphone et internet ou minitel et internet. Mais attention, l'écran est petit et donc difficile à utiliser longtemps.

# Faire ses démarches administratives sur le net



Peu à peu avec le développement de la signature électronique, la majorité des démarches vont pouvoir être effectuées via le Net. Pour l'heure, on peut souvent ne constituer que le dossier mais c'est déjà un gain de temps notable. Quels sont les sites utiles :



**POUR UN ACTE DE NAISSANCE OU UN CERTIFICAT DE MARIAGE** : de nombreuses mairies à la suite de Lille et Marseille ouvrent un site internet permettant de demander en ligne certains documents administratifs. Voyez si c'est le cas de votre mairie avant de vous déplacer.



**POUR UNE DEMANDE DE RECTIFICATION D'ÉTAT CIVIL**, d'exercice conjoint de l'autorité parentale...les formulaires nécessaires peuvent être téléchargés sur le site [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr)



**SUR CE MÊME SITE** ([www.service-public.fr](http://www.service-public.fr)), vous pouvez également trouver tous les documents nécessaires lors **de travaux de construction** (déclaration de travaux, demande de permis de construire...), ou pour votre **voiture** (demande de certificat d'immatriculation, déclaration de vol ou de perte de carte grise...). Pour obtenir le certificat de non-gage nécessaire lors de la cession d'un véhicule, allez sur [www.autonongage.com](http://www.autonongage.com) (coût 6 euros).



**SI VOUS AVEZ BESOIN D'UN EXTRAIT DE CASIER JUDICIAIRE**, vous pouvez le demander en ligne sur le site [www.cjn.justice.gouv.fr](http://www.cjn.justice.gouv.fr). Vous le recevrez une semaine après mais uniquement si votre casier est vierge.



**TOUT CE QUI TOUCHE LE DOMAINE DES IMPÔTS** peut être dorénavant géré en ligne en tapant [www.minifi.gouv.fr](http://www.minifi.gouv.fr) mais attention, il faut obtenir un certificat d'authentification avant de pouvoir effectuer déclaration et paiement en ligne.



**LE SITE DES ALLOCATIONS FAMILIALES** permet de trouver de nombreuses réponses sur vos droits et sur les prestations que vous pouvez solliciter : [www.caf.fr](http://www.caf.fr)



Si vous souhaitez des renseignements avant de demander à bénéficier de votre retraite ou si vous avez besoin d'un document pour percevoir la retraite de réversion, tapez [www.cnaf.fr](http://www.cnaf.fr)



[www.secure.telefact.fr](http://www.secure.telefact.fr) va vous faciliter la gestion de vos factures d'électricité, de gaz ou de téléphone en vous permettant après être inscrit, d'effectuer tous vos paiements via ce site.



Plus de soucis avec les bulletins de paie de votre employé(e), vous pouvez les faire rédiger par des spécialistes grâce au site [www.monbulletin.com](http://www.monbulletin.com) (site payant).



Sachez enfin qu'il est dorénavant possible d'envoyer des e-mails recommandés ayant la même valeur juridique qu'une lettre recommandée. Une certification est bien entendu nécessaire. Deux sites à votre disposition : [www.lettrecommandee.com](http://www.lettrecommandee.com) (payant) et [www.emailrecommande.com](http://www.emailrecommande.com) (gratuit).



**CAISSE D'ÉPARGNE**