

# Guide de la mobilité bancaire

Document non contractuel

## Aide à la mobilité bancaire

Le service d'aide à la mobilité bancaire est destiné à faciliter votre changement de banque, en prévenant notamment tous les organismes effectuant des prélèvements ou des virements automatiques sur votre compte de votre changement de domiciliation bancaire.

Ce service gratuit concerne uniquement les comptes de dépôt ordinaires ouverts pour effectuer des opérations courantes (retraits, virements, paiements) détenus par des particuliers en France n'agissant pas pour des besoins professionnels. Les autres comptes (comptes d'épargne réglementée, comptes à terme, etc.) sont exclus de ce service.

## Changer de compte bancaire

La procédure qu'il convient de respecter est la suivante:

### 1ère étape: Ouverture d'un nouveau compte dans la banque de votre choix

Pour procéder à l'ouverture d'un compte, la banque doit procéder à la vérification de l'identité des clients et recueillir un certain nombre d'informations. Ainsi, pour mieux vous connaître, votre nouvelle banque pourra vous demander des informations notamment sur votre activité professionnelle, vos revenus et votre patrimoine, la nature des opérations envisagées, ainsi que des documents qui lui seront utiles, en particulier:

- Une pièce d'identité officielle valide comportant photo et signature (carte nationale d'identité, passeport, carte de résident, etc.);
- Un justificatif de domicile récent (certificat d'imposition ou de non-imposition, attestation d'assurance, contrat de location, quittance de loyer, facture d'eau, de gaz ou d'électricité, etc.);
- Un spécimen de votre signature (pour un compte joint, chaque co-titulaire doit déposer un spécimen de sa signature). En cas de procuration sur le compte, le mandataire devra également déposer un spécimen de sa signature.

Suite à l'ouverture du nouveau compte, la banque vous remet une convention de compte à signer, détaillant l'ensemble des caractéristiques du compte et les modalités de son fonctionnement.

*Lisez ce document attentivement. Il s'agit en effet du « mode d'emploi » de votre compte.*

Demandez des Relevés d'Identité Bancaire (RIB) qui récapitulent le numéro de votre nouveau compte et d'autres informations pertinentes. Vous pouvez utiliser ces RIB pour transmettre vos nouvelles coordonnées bancaires à l'ensemble des tierces parties qui effectuent des paiements automatiques sur ce compte (salaires, retraites, etc.) ou pour mettre en place de nouveaux ordres de virements permanents<sup>1</sup> ou prélèvements automatiques sur ce compte (impôts, loyer, assurance, eau, électricité, etc.).

### 2ème étape: Transfert de l'ensemble des paiements automatiques vers votre nouveau compte

N'oubliez pas qu'il faudra un peu de temps pour que la nouvelle banque finalise ces transferts. Or pendant cette période, des paiements peuvent continuer à arriver sur votre ancien compte. Veillez à l'alimenter suffisamment.

Vous pouvez utiliser votre nouvelle banque comme votre interlocuteur de référence et comme un intermédiaire pour vos éventuels contacts avec votre banque de départ.

Vous devez, dans ce cas, en faire la demande écrite à votre nouvelle banque, le cas échéant en remplissant le document qu'elle met à votre disposition, et l'autoriser à vous représenter auprès de votre banque de départ. A cet effet, vous devrez fournir toute information utile à votre nouvelle banque.

A votre demande, la banque de départ vous remettra, ou directement à votre nouvelle banque si vous l'avez désignée interlocuteur de référence, une liste des opérations récurrentes de virement et prélèvement, en fonction des informations dont elle dispose<sup>2</sup>.

La banque de départ procédera également sur votre demande, par l'intermédiaire de votre nouvelle banque le cas échéant, à l'annulation des prélèvements automatiques effectués sur votre compte.

<sup>1</sup> Est considéré comme virement permanent au moins 2 virements reçus du même émetteur sur les 13 derniers mois à compter de la date de signature du mandat

<sup>2</sup> La disponibilité des informations relatives aux prélèvements dépend des pratiques et contexte nationaux. Concernant plus particulièrement les prélèvements dont le mandat est géré par le créancier, la banque de départ peut ne pas disposer des informations utiles au transfert et se verra dès lors dans l'impossibilité de les communiquer.

A votre demande, votre nouvelle banque effectuera les formalités nécessaires pour que les prélèvements et virements réguliers reçus se présentent sur votre nouveau compte. Elle communiquera ainsi aux créanciers ou débiteurs les demandes de changement de domiciliation bancaire.

**La communication des modifications aux émetteurs<sup>3</sup> par la nouvelle banque devra être faite dans un délai de 2 jours ouvrés**, après réception de l'ensemble des informations et documents nécessaires que vous et/ou votre banque de départ aurez fournis.

Attention cependant le délai de prise en compte de vos nouvelles coordonnées bancaires par les émetteurs de prélèvement et de virement ne dépend pas de votre nouvelle banque mais des seuls émetteurs.

A noter qu'avec le service de mobilité bancaire, les émetteurs de prélèvements et/ou de virements récurrents ont 10 jours ouvrés<sup>4</sup> pour:

- Intégrer, dans leurs outils informatiques, les demandes de changement de domiciliation;
- Vous informer de la bonne prise en compte de vos nouvelles coordonnées bancaires;
- Vous indiquer la date à partir de laquelle tout nouveau prélèvement ou virement sera effectué sur le nouveau compte.

Votre nouvelle banque mettra également en place sur votre nouveau compte de dépôt, selon votre souhait, les ordres de virements permanents et les autorisations de prélèvement dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de la réception de l'ensemble des informations nécessaires à cette mise en place (relevés de compte, factures, échéanciers, coordonnées et/ou adresses des émetteurs, etc.). La nouvelle banque pourra aussi vous remettre des lettres-types (cf. Lettre 1 ci-après) pour vous permettre d'informer vous-même les tiers, comme par exemple votre employeur, de vos nouvelles coordonnées bancaires et des lettres-types (cf. Lettre 2 ci-après) destinées à vos créanciers les invitant à transférer les prélèvements automatiques sur votre nouveau compte.

Sachez que si un incident de fonctionnement est enregistré sur ce compte suite à une erreur de la banque ou durant la mise en place de ce service, il ne peut donner lieu à la perception par la banque de frais d'incidents.

## Cloturer votre compte bancaire

Vous pouvez demander la clôture de votre ancien compte une fois que tout a été mis en place.

Avant de demander à votre banque de départ de clôturer votre compte, vous devez vous assurer que:

- Premièrement, l'ensemble des factures restant à payer (notamment les chèques en circulation) a été présenté à l'encaissement (ou vous devez avoir constitué une provision nécessaire auprès de votre banque de départ);
- Deuxièmement, l'ensemble des paiements automatiques entrants et sortants (salaires, retraites, ordres de virements permanents et prélèvements automatiques) ont été effectivement transférés sur votre nouveau compte.

Votre banque de départ procédera:

- Au virement du solde créditeur sur le nouveau compte, dans un délai de 10 jours ouvrés suivant la réception de votre demande.
- A la clôture de l'ancien compte au plus tôt dans les 30 jours de la date de signature du mandat de mobilité et conformément à ce qui est prévu dans ce mandat.

La banque de départ a l'obligation de vous informer gratuitement par tout moyen approprié des opérations (virements, prélèvements, chèques) qui se présenteraient sur le compte clos (et qui seraient donc rejetées) pendant 13 mois après la clôture.

Pour demander la clôture de votre ancien compte, vous pouvez utiliser une lettre-type (cf. Lettre 3 ci-après).

## En cas de litige

Il peut arriver qu'un différend vous oppose à votre banque comme cela pourrait se produire avec n'importe quel autre commerçant. Pour commencer à résoudre ce litige, il conviendra de vous rapprocher de votre chargé de compte.

Si aucune solution amiable n'a pu être trouvée, vous pouvez faire appel au médiateur de la banque dont les coordonnées et modalités de saisines sont disponibles sur le site internet de la banque.

Le recours à ce médiateur est gratuit et votre dossier sera traité dans un délai maximum de 2 mois.

<sup>3</sup> Cela concerne toutes les personnes, organismes ou sociétés qui effectuent des prélèvements sur votre ancien compte, ou vous ont crédité par virement au moins 2 fois dans les 13 derniers mois. Commandez les cartes ou les carnets de chèques dont vous aurez besoin, en demandant à votre banque de préciser le délai de mise à disposition de ces moyens de paiement.

<sup>4</sup> Ce délai légal court à compte de la réception des coordonnées du nouveau compte, qu'elles soient adressées par leur banque ou directement par le client.

## Modèle de Lettre 1 - "Modification de la domiciliation bancaire » des sommes reçues (salaires, retraites, etc.)"

Nom et prénoms  
Adresse  
Téléphone  
Numéro de compte

Nom et adresse de l'organisme  
destinataire de votre lettre

Votre numéro de référence (auprès de cet organisme)

Date

Envoi en recommandé avec accusé réception

**Objet: Changement de domiciliation bancaire**

Madame, Monsieur,

Je vous prie de bien vouloir noter le changement de mes coordonnées bancaires.

Vous trouverez ci-joint un relevé d'identité bancaire (RIB) correspondant à mon nouveau compte.

C'est sur ce compte que je vous demande désormais de bien vouloir virer toute somme que vous pourriez me devoir.

Je vous en remercie par avance et vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

Signature

PJ: mon nouveau RIB

## Modèle de Lettre 2 - "Modification de la domiciliation bancaire » des prélèvements (Electricité, téléphone, impôts, etc.)"

Nom et prénoms  
Adresse  
Téléphone

Nom et adresse de l'organisme  
destinataire de votre lettre

Votre numéro de référence (auprès de cet organisme)

Date

Envoi en recommandé avec accusé réception

**Objet: Changement de domiciliation bancaire**

Madame, Monsieur,

Je vous prie de bien vouloir noter le changement de mes coordonnées bancaires.

Vous trouverez ci-joint un Relevé d'Identité Bancaire (RIB) correspondant à mon nouveau compte.

C'est sur ce compte que je vous demande désormais de bien vouloir effectuer les prélèvements.

Veuillez m'adresser le formulaire d'autorisation que je vous renverrai signé.

Je vous en remercie par avance et vous prie d'agréer, madame, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

Signature

PJ: mon nouveau RIB

## Modèle de Lettre 3 - "Demande de clôture d'un compte de dépôt"

Nom et prénoms  
Adresse  
Téléphone

Nom et adresse de l'organisme  
destinataire de votre lettre

Votre numéro de référence (auprès de cet organisme)

Date

Envoi en recommandé avec accusé réception

**Objet: Changement de domiciliation bancaire**

Madame, Monsieur,

Je vous prie de bien vouloir clôturer sans frais pour moi mon compte de dépôt n° Saisir le numéro du compte à clôturer et de virer le solde vers la banque indiquer le nom de la banque détenant le compte à créditer. Vous trouverez les références nécessaires sur le RIB ci-joint.

Veillez noter que je vous ai restitué toutes les formules inutilisées de chèque en ma possession ainsi que ma carte bancaire.

Par ailleurs, j'ai fait le nécessaire auprès de vos services pour constituer sur vos livres, en dehors du compte, une provision suffisante pour payer le montant total des chèques et des factures, carte encore en circulation. Je vous remercie par avance et vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

Signature

PJ: mon nouveau RIB