

# Guide de la mobilité bancaire

**au 06 février 2017**



# Guide de la mobilité bancaire



Sommaire :

- 1- Qu'est-ce que le service d'aide à la mobilité bancaire ?
- 2- Qui peut bénéficier de ce service ?
- 3- Quelles sont les opérations concernées ?
- 4- Quelles sont les informations à transmettre pour bénéficier du service ?
- 5- Comment le service fonctionne-t-il ?
- 6- Quels sont les recours en cas de réclamation ?
- 7- Les réponses à toutes vos autres questions

## 1- Qu'est-ce que le service d'aide à la mobilité bancaire ?

Encadré par la loi Macron du 6 août 2015, le service d'aide à la mobilité bancaire a pour objectif de faciliter le changement de banque en France. A partir du 6 février 2017, toutes les banques situées en France devront proposer gratuitement ce service à leurs clients.

Grâce à ce service, vous pouvez transférer très simplement l'intégralité des opérations de prélèvements et de virements récurrents d'un compte bancaire à l'autre. Il vous suffit pour cela d'autoriser la banque détenant le compte vers lequel vous souhaitez transférer les mouvements (**compte d'arrivée**) à contacter la banque détenant le compte bancaire sur lequel vos mouvements récurrents sont actuellement réalisés (**compte de départ**). Cette autorisation est formalisée par la signature d'un **mandat de mobilité**.

## 2- Qui peut bénéficier de ce service ?

Tous les clients particuliers de banque en France peuvent bénéficier de ce service. Vous pouvez choisir de transférer les opérations courantes :

- d'un compte bancaire à votre nom vers un autre compte bancaire à votre nom,
- d'un compte bancaire à votre nom vers un compte bancaire joint dont vous êtes co-titulaire,
- d'un compte bancaire joint dont vous êtes co-titulaire vers un compte bancaire joint dont les titulaires sont les mêmes.

Sont exclus du service :

- les comptes à usage professionnel,
- les livrets d'épargne bancaire,
- les produits d'épargne financière,
- l'assurance-vie.

### 3- Quelles sont les opérations concernées ?

- Le **transfert** des opérations de **virements récurrents reçus de tiers**, observées sur votre compte de départ plus de 2 fois au cours des 13 mois précédant la signature de la demande de mobilité.  
Il s'agit de tous les versements réalisés régulièrement par des tiers sur votre compte.  
Exemples : salaires, remboursements de frais de santé, allocations sociales...
- Le **transfert** des opérations de **prélèvements récurrents de tiers**, observées au moins 1 fois sur votre compte de départ.  
Il s'agit de tous les paiements fréquents pour lesquels vous avez signé un mandat de prélèvement récurrent et qui sont donc prélevés directement sur votre compte par l'organisme autorisé. Le mandat de prélèvement doit être toujours valable afin que les opérations de prélèvements correspondantes soient transférées.  
Exemples : impôts, factures téléphoniques, énergie ou accès à internet...
- S'il en existe, l'**arrêt de vos virements permanents émis vers des comptes externes** actuellement en cours sur votre compte de départ.  
Il s'agit des virements permanents que vous avez mis en place en définissant une fréquence et une date de réalisation.  
Exemples : paiement du loyer mensuel, virements de pensions alimentaires...  
Dans le cadre de votre demande de mobilité bancaire, vous définissez une date unique à partir de laquelle tous vos virements permanents seront résiliés (comprise entre 12 jours ouvrés et 6 mois après la date de la signature du mandat de mobilité). Vous pourrez ensuite remettre en place ces virements sur votre compte d'arrivée.
- **Option du service de mobilité : la demande de clôture du compte de départ**

Dans le cadre de votre demande de mobilité bancaire, vous avez la possibilité de demander la clôture de votre compte de départ pour ne conserver que votre compte d'arrivée. Pour cela, vous indiquez dans votre mandat de mobilité la date à laquelle vous souhaitez clôturer votre compte de départ (au plus tôt 30 jours calendaires et au plus tard 6 mois calendaires après la signature de votre mandat).

Si le solde de votre compte de départ est positif le jour de sa clôture, celui-ci sera transféré sur votre compte d'arrivée.

La demande de clôture de votre compte de départ est traitée dans les conditions habituelles de votre banque.

Si vous clôturez votre compte de départ dans le cadre de la mobilité bancaire, votre ancienne banque vous avertira lorsqu'un mouvement se présente sur votre compte clos, durant les 13 mois suivant la clôture du compte. Votre ancienne banque devra vous informer dans un délai maximum de 3 jours ouvrés après constatation du mouvement et au moins une fois par organisme.

Il vous est bien sûr possible de demander la clôture de votre compte de départ, librement et à tout moment, en dehors du cadre du service de mobilité bancaire. En revanche, la banque de départ n'est alors pas tenue de vous informer si un mouvement se présente sur votre compte clos.

### 4- Quelles sont les informations à transmettre pour bénéficier du service ?

Pour bénéficier du service de mobilité bancaire, vous devez compléter et signer un mandat de mobilité auprès de la banque d'arrivée. Les informations suivantes vous seront demandées :

- Les **coordonnées bancaires du compte de départ** dont vous souhaitez transférer les opérations,
- Les **coordonnées bancaires du compte d'arrivée** vers lequel vous souhaitez transférer vos opérations,
- Si vous avez des **virements permanents externes** actuellement définis sur le compte de départ, la **date d'arrêt** souhaitée pour ces virements,
- Si vous souhaitez clôturer le compte de départ, la **date souhaitée pour la clôture** et le transfert du solde du compte s'il est positif.

## 5- Comment le service fonctionne-t-il ?

La mobilité bancaire se déroule en 6 étapes définies par la loi.

### **Etape 1 : signature du mandat de mobilité bancaire.**

La signature de ce document autorise la banque d'arrivée à prendre en charge la procédure de mobilité bancaire.

### **Etape 2 : transmission de votre demande de mobilité bancaire**

Dans un délai maximum de 2 jours ouvrés à compter de la réception de votre mandat de mobilité, la banque d'arrivée demande à la banque de départ :

- La liste des prélèvements et virements récurrents à transférer,
- L'arrêt des virements permanents externes définis sur votre compte de départ à la date indiquée sur votre mandat,
- La clôture de votre compte de départ et le transfert de son solde positif à la date indiquée sur votre mandat (si vous avez choisi l'option de la clôture).

### **Etape 3 : transmission des informations relatives à votre mobilité bancaire**

Dans un délai maximum de 5 jours ouvrés à compter de la réception de la demande de la banque d'arrivée, la banque de départ transmet les informations suivantes :

- La liste des prélèvements et virements récurrents à transférer,
- La liste des virements permanents externes définis sur votre compte de départ qui seront résiliés,
- Les numéros des chèques (provenant des chéquiers de votre compte de départ) qui n'ont pas été débités. Les chéquiers concernés sont ceux que vous avez utilisés au cours des 13 derniers mois ou ceux qui vous ont été envoyés au cours des 13 derniers mois mais que vous n'avez pas encore utilisés.

### **Etape 4 : transmission de vos nouvelles coordonnées bancaires aux banques émettant les mouvements récurrents**

Dans un délai maximum de 2 jours ouvrés à compter de la réception des informations liées à votre mobilité bancaire, la banque d'arrivée communique les coordonnées de votre nouveau compte aux banques émettant les prélèvements et virements récurrents observés sur votre compte de départ.

### **Etape 5 : transmission de vos nouvelles coordonnées bancaires aux organismes à l'origine des mouvements récurrents**

Dans un délai maximum de 3 jours ouvrés à compter de la réception de vos nouvelles coordonnées bancaires, les banques émettant les prélèvements et virements récurrents observés sur votre compte de départ communiquent vos nouvelles coordonnées bancaires aux organismes à l'origine de ces mouvements.

**Les étapes 1 à 5 sont réalisées dans un délai fixé par la loi de 12 jours ouvrés maximum.**

### **Etape 6 : prise en compte de vos nouvelles coordonnées bancaires**

A réception de vos nouvelles coordonnées bancaires, les organismes à l'origine des prélèvements et virements récurrents observés sur votre compte de départ doivent procéder à leur mise à jour. Vos prochains prélèvements et virements récurrents seront donc réalisés sur votre compte d'arrivée. Les organismes doivent vous informer directement de la prise en compte de ce changement.

## 6- Quels sont les recours en cas de réclamation ?

En cas de réclamation concernant votre demande de mobilité bancaire, voici les différentes étapes à suivre :

- Vos interlocuteurs privilégiés sont les conseillers, joignables au 09 70 80 83 33 (gratuit hors coût de votre forfait mobile ou fixe / Numéro non surtaxé) ou par email depuis votre Espace Client sécurisé, rubrique Aide et Contact. Nous nous engageons à vous apporter une réponse sous 48 heures. Si des recherches complémentaires s'avèrent nécessaires, le délai maximum de réponse est porté à 2 mois.

- Si le désaccord persiste, vous pouvez vous adresser au Service Qualité et Réclamations Clients par email depuis votre Espace Client sécurisé, rubrique Aide et Contact, ou par courrier à l'adresse suivante :

**AXA Banque**

Service Qualité et Réclamations Clients  
TSA 86104 – 95901 Cergy Pontoise cedex 9

Vous recevez un accusé de réception sous 48 heures. Un interlocuteur dédié vous répondra sous 3 semaines. Si des recherches complémentaires s'avèrent nécessaires, le délai maximum de réponse est porté à 2 mois.

- Si la solution proposée ne vous a pas apporté satisfaction, vous pouvez saisir le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française en le contactant de l'une des manières suivantes :
  - sur son site Internet : le [mediateur.fbf.fr](http://mediateur.fbf.fr)
  - par courrier : CS 151 - 75422 Paris cedex 09

Le Médiateur rend un avis dans les 90 jours suivant la saisie, sous réserve que le dossier soit complet et recevable.

## 7- Les réponses à toutes vos autres questions

- **Les remboursements de crédit sont-ils transférés dans le cadre de la demande de mobilité ?**

Oui, les prélèvements d'échéance de prêts personnels ou de crédits immobiliers sont bien transférés sur votre compte bancaire d'arrivée dans le cadre de votre mobilité bancaire.

- **Les mouvements permanents vers les livrets d'épargne réglementée sont-ils transférés ?**

Non, ces opérations ne sont pas traitées dans le cadre de votre demande de mobilité bancaire.

- **Les prélèvements récurrents qui ont fait l'objet d'une opposition sont-ils transférés ?**

Cela dépend de la nature précise de l'opposition :

- Si vous avez fait opposition à une seule opération, le prélèvement récurrent sera transféré car le mandat de prélèvement reste valide.
- Si vous avez fait opposition sur toutes les opérations réalisées par un organisme, le mandat de prélèvement est révoqué. Les prélèvements révoqués ne sont pas transférés.

- **Sous quel délai les émetteurs de mouvements récurrents réalisent-ils la modification de vos coordonnées bancaires ?**

Le délai recommandé par la loi est de 10 jours ouvrés maximum. Pour les prélèvements mis en place avant le 1<sup>er</sup> avril 2017, ce délai est porté à 20 jours ouvrés maximum. Bien sûr, les différents émetteurs ne bénéficient pas tous d'une automatisation du changement de coordonnées bancaires. Le délai peut donc s'avérer plus long dans certains cas, par exemple, pour les prélèvements réalisés par des petites entreprises ou pour les virements permanents réalisés par des particuliers.

- **Comment être sûr que vos mouvements récurrents seront bien réalisés sur votre nouveau compte bancaire ?**

Les organismes émetteurs des opérations récurrentes à transférer doivent vous confirmer directement la modification de vos coordonnées bancaires pour les opérations à venir. En l'absence de confirmation, vous pourrez être certain que le changement de compte a été fait lorsque vous verrez apparaître les prochaines opérations récurrentes sur votre nouveau compte.

- **Peut-on utiliser le service de mobilité bancaire pour un compte bancaire à l'étranger ?**

Non, le service de mobilité ne s'applique qu'entre banques situées en France. Vous ne pouvez pas en bénéficier si votre compte de départ ou d'arrivée est détenu par une banque située à l'étranger.

Toutefois, si vous clôturez votre compte dans une banque située en France et ouvrez un compte bancaire auprès d'un établissement situé dans un autre état membre de l'Union Européenne, votre banque française actuelle doit vous proposer :

- un récapitulatif gratuit des opérations récurrentes ayant transité sur votre compte au cours des 13 derniers mois (envoi dans un délai maximum de 6 jours ouvrés à compter de la demande de clôture),
- le transfert du solde de votre compte, s'il est positif, vers la banque européenne choisie (au plus tôt 6 jours ouvrés après la réception de la demande de clôture).

- **Les mouvements récurrents reçus de l'étranger sont-ils pris en compte ?**

- Les mouvements récurrents réalisés par une banque située en France au nom d'un émetteur situé à l'étranger sont bien pris en compte dans le cadre du service de mobilité bancaire.

- Pour les mouvements récurrents réalisés par une banque située à l'étranger, la banque d'arrivée communique directement à l'organisme émetteur les nouvelles coordonnées bancaires à prendre en compte.

- **Les procurations existant sur le compte de départ sont-elles transférées ?**

Non, vous devrez donc les remettre en place sur votre compte d'arrivée.

- **Comment annuler une demande de mobilité bancaire ?**

Vous pouvez révoquer votre mandat de mobilité bancaire auprès de votre banque d'arrivée jusqu'à ce que celle-ci transmette vos nouvelles coordonnées bancaires aux organismes à l'origine des mouvements récurrents (soit jusqu'au début de l'étape 5 décrite dans la partie **5- Comment le service fonctionne-t-il ?**).