



Changer de banque, changer de compte, Le nouveau dispositif français

Chaque année en France, plusieurs millions de particuliers changent de banque ou deviennent multi-bancarisés pour trouver une meilleure relation bancaire, des services bancaires mieux adaptés à leurs attentes et à l'évolution de leur situation professionnelle ou personnelle et pour faire jouer la concurrence.

Afin de faciliter ces changements et d'offrir aux consommateurs qui le souhaitent les bons outils d'aide à la mobilité bancaire, la profession décide d'enrichir le dispositif français.

I. Aujourd'hui, tout client bénéficie d'une relation bancaire bien encadrée :

- La banque s'engage auprès de son client par une convention de compte obligatoire, décrivant clairement le mode de fonctionnement du compte, les services associés et informant le client du prix des services bancaires. Cette convention, remise à l'ouverture, est également signée par le client. Il s'agit d'un contrat entre la banque et son client.
- Les prix des services bancaires sont transparents et toujours disponibles : ils sont affichés en agence, accessibles sur internet et envoyés à chaque client trois mois avant l'application de modifications.
- La médiation bancaire permet de résoudre d'une façon amiable un litige éventuel. En effet, pour tout problème, notamment relatif au fonctionnement du compte, aux services bancaires, à l'exécution des contrats signés avec la banque et aux produits financiers, le client dispose d'un système amiable gratuit à trois niveaux pour l'aider à trouver une solution : l'agence, puis le service relation clientèle, et enfin le médiateur de la banque.

II. Le changement de banque en France est facilité :

C'est une opération qui peut être relativement complexe, quand les liens sont anciens ou lorsque les services utilisés sont multiples. Les particuliers sont donc aidés et bénéficient déjà :

- D'un **guide de la mobilité**, disponible à tout moment et gratuitement dans l'agence ou sur internet. Il donne une information claire et complète pour organiser le changement de banque et propose des modèles de lettres à envoyer aux correspondants.
- De la **gratuité de la clôture** de tout compte de dépôts ou compte sur livret.
- D'un service permettant d'obtenir un **récapitulatif des opérations automatiques et récurrentes** ayant transité sur le compte les 13 derniers mois, fourni à un prix raisonnable. La banque¹ de départ disposera de 5 jours ouvrés maximum suite à la demande du client pour mettre à disposition ce document (service applicable dans cette définition à compter de 2009).

¹ Il s'agit de la banque que le client souhaite quitter

III. Toutes les banques créent un nouveau service d'aide à la mobilité

Ce nouveau service d'aide à la mobilité va au-delà des principes adoptés par le CCSF² et donne au client qui le désire les moyens d'une mobilité bancaire dans des conditions optimales. Il permet de lever les freins actuels que sont les opérations de prélèvements et de virements, et comprendra au minimum les caractéristiques et les avantages client suivants :

- Toute banque proposera ce service à tout client particulier ouvrant un compte de dépôt non professionnel en France. Dès l'acceptation de l'ouverture du compte par sa nouvelle banque, ce service sera disponible sur simple demande et sans condition.
- Les banques diffuseront largement de l'information sur ce service, notamment sur leurs sites internet, avec une information facilement accessible aux particuliers internautes.
- La nouvelle banque informera le client intéressé sur le mode de fonctionnement et de mise en œuvre de ce service par une documentation appropriée. Cette dernière comprendra également un rappel de l'existence du service Relations Clientèle et de la médiation pour traiter des litiges éventuels.
- Pour apporter au client intéressé une aide aussi complète que possible, la nouvelle banque lui demandera son accord formel pour agir à sa place. Le client fournira alors les éléments utiles.
- La nouvelle banque proposera ce service directement ou par l'intermédiaire d'un professionnel spécialisé qui effectuera les formalités à la place du client pour que ses prélèvements et virements réguliers reçus se présentent sur le nouveau compte. Ainsi, la banque communiquera aux créanciers ou débiteurs les demandes de changement de domiciliation bancaire.
- La nouvelle banque communiquera dans un délai de 5 jours ouvrés ces modifications aux émetteurs, après réception de l'ensemble des informations et documents nécessaires fournis par le client³.
- La nouvelle banque mettra également en place les virements permanents que le client souhaiterait émettre depuis son compte de dépôt dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de la fourniture par le client des informations nécessaires.
- Si un incident de fonctionnement est enregistré sur ce compte suite à une erreur de la banque ou de son prestataire extérieur durant la mise en place de ce service, il ne pourra donner lieu à la perception par la banque de frais d'incidents.
- Ce service d'aide à la mobilité prendra une forme et une dénomination laissées au choix de chaque banque. Déjà disponible dans certains réseaux, il sera généralisé progressivement et au plus tard en 2009.
- Le client qui le souhaite, une fois la prise en compte par les émetteurs⁴ de ses nouvelles coordonnées bancaires, pourra alors fermer son ancien compte, après s'être assuré qu'aucune autre opération de paiement (notamment des chèques en circulation) n'est susceptible d'y être présentée. L'ancienne banque ferme le compte dans un délai de 10 jours ouvrés. Si des chèques sans provision sont présentés sur ce compte clos, la banque s'efforce par tout moyen à sa disposition de prévenir son ancien client avant tout rejet pour lui permettre de régulariser sa situation.

² CCSF : Comité consultatif du secteur financier

³ Informations sur les prélèvements et virements - émis et reçus - à transférer (relevés de compte, factures, échéanciers, coordonnées des destinataires des virements permanents et/ou adresses des émetteurs ...)

⁴ Le délai de prise en compte des nouvelles coordonnées bancaires du client par les émetteurs de prélèvement et de virement ne dépend pas de la banque d'accueil mais des seuls émetteurs.