

## Particuliers

Publié le 19/11/2022 – Mis à jour le 06/03/2023

### Changer de banque : qu'est-ce que la mobilité bancaire ?

Vous voulez changer de banque et vous simplifier la procédure liée au transfert de votre compte ? Vous pouvez utiliser le service d'aide à la mobilité bancaire. Les banques effectuent gratuitement toutes les démarches à votre place. Pour cela, vous devez donner votre accord écrit à votre nouvelle banque. En cas de problème lié au transfert de votre compte, vous pouvez contacter l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR).

#### À quoi sert le service d'aide à la mobilité bancaire ?

Le service d'aide à la mobilité bancaire facilite le changement de banque.

Ce sont les banques qui effectuent toutes les démarches à votre place. Elles préviennent, notamment, tous les organismes effectuant des prélèvements ou des virements automatiques sur votre compte de votre changement de domiciliation bancaire.

Les établissements bancaires ont l'obligation de vous fournir une brochure d'information sur ce service.

La brochure doit être disponible sur le site internet de l'établissement bancaire. Elle doit également être mise à disposition en libre-service dans l'agence sur support papier ou sur un autre tout support durable.

Cette brochure doit préciser les informations suivantes :

Rôle de l'établissement d'arrivée et de l'établissement de départ à chacune des étapes de la procédure de mobilité bancaire

Délais d'accomplissement des différentes étapes

Informations que le titulaire de compte devra éventuellement communiquer

Conditions pour transmettre d'éventuelles réclamations au service de relations avec la clientèle

Possibilité de recourir à la médiation.

#### Quels sont les comptes concernés par la mobilité bancaire ?

Le service de mobilité bancaire concerne **uniquement les comptes de dépôt** (comptes courant) ou de paiement détenus par des particuliers en France, et n'agissant pas pour des besoins professionnels.

Les autres comptes (sur livret, à terme...) sont exclus de ce service.

#### Comment bénéficier du service d'aide à la mobilité bancaire ?

##### Accord écrit

Lorsque vous avez choisi votre nouvelle banque, vous devez lui donner votre accord écrit pour qu'elle effectue à votre place les démarches liées au changement de domiciliation bancaire.

Dans cet accord, vous devez **demandez l'annulation de tous les ordres de virement permanent présents** sur votre compte d'origine. La **date de fin d'émission** des virements permanents par l'établissement de départ doit aussi être indiquée.

Vous devez également préciser votre choix de demander ou non la clôture du compte ouvert dans l'établissement de départ. Si vous demandez la clôture du compte d'origine, vous indiquez la date à partir de laquelle le solde positif de ce compte doit être transféré sur le nouveau compte.

##### Délais

À partir de la date où votre dossier complet est réceptionné par la banque d'arrivée, les deux établissements ont **22 jours ouvrés** pour faire les démarches nécessaires à votre transfert de compte.

Votre banque d'arrivée a **2 jours ouvrés** pour demander à votre banque de départ les informations relatives à l'utilisation de votre compte pendant des 13 derniers mois.

Dès réception de la demande de la banque d'arrivée, votre banque de départ a **5 jours ouvrés** pour lui répondre.

Votre banque d'arrivée a alors **5 jours ouvrés** pour informer les émetteurs de prélèvements et de virements sur votre compte.

Les débiteurs et créanciers ont **10 jours ouvrés** pour prendre en compte ces informations.

#### Quel est le coût de la mobilité bancaire ?

Le service d'aide à la mobilité bancaire est **gratuit**.

#### Que faire si la banque ne respecte pas la procédure de mobilité ?

Si votre banque ne respecte pas la procédure de transfert de vos comptes, contactez la Direction du contrôle des pratiques commerciales de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR). Elle vous indiquera les démarches à suivre pour faire votre réclamation.

- Formuler une réclamation vis-à-vis d'un professionnel auprès de l'ACPR

Si votre banque n'a pas respecté la procédure de mobilité bancaire et que cela vous a causé préjudice, elle doit vous indemniser sans délai.

Toutefois, si la banque prouve que le non-respect de la procédure est due à des circonstances échappant à son contrôle, elle ne doit pas vous indemniser.

#### À savoir

la banque qui n'a pas respecté la procédure ne peut pas vous demander de payer des frais liés à ce manquement (notamment des frais pour rejet d'un prélèvement).

#### Comptes bancaires

##### Types de compte

Compte individuel

Compte joint

Compte indivis

##### Droit au compte

Refus d'ouverture de compte

Clôture d'un compte par la banque

#### Problèmes de trésorerie

Découvert autorisé

Incidents de paiement

#### Pour en savoir plus

- Clôture de compte et mobilité bancaire

Source : Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR)

#### Où s'informer ?

- Assurance Banque Épargne Info Service
- Banque de France Particuliers

#### Services en ligne

- Formuler une réclamation vis-à-vis d'un professionnel auprès de l'ACPR

Téléservice

#### Textes de référence

- Code monétaire et financier : articles R312-1 à R312-4-4
- Code monétaire et financier : article L312-1-7

