

Changer de banque, changer de compte : le nouveau dispositif français sera opérationnel en novembre 2009 et conforme aux principes européens

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, la profession qui avait déjà décidé en mai 2008 d'enrichir de nouveaux services le dispositif français de 2004, s'est engagée à les mettre en œuvre au 1^{er} novembre 2009 et rendre ce nouveau dispositif compatible avec les principes communs adoptés par l'industrie bancaire européenne, laquelle les a présentés à la Commission Européenne et au Conseil européen en décembre 2008.

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 : toutes les banques créent un nouveau service d'aide à la mobilité d'ici au 1^{er} novembre 2009

C'est une opération qui, pour les particuliers, peut être relativement complexe, quand les liens sont anciens ou lorsque les services utilisés sont multiples.

Ce nouveau service d'aide à la mobilité comprendra les mesures déjà mises en œuvre par la profession et au minimum les caractéristiques et les avantages client listés ci-après. Il sera conforme aux principes communs adoptés par l'EBIC¹, 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 transferts des opérations de prélèvements et de virements.

¹ EBIC : Comité Européen de l'Industrie Bancaire représentant toutes les bancaires et établissements financiers

² CCSF : Comité consultatif du secteur financier

D'une façon générale :

- Toute banque offre la **gratuité de la clôture** de tout compte de dépôts ou compte sur livret.
- Les banques mettent à disposition un **guide de la mobilité** à tout moment et gratuitement dans l'agence ou sur internet. Ce guide donne une information claire et complète pour organiser le changement de banque et propose des modèles de lettres à envoyer aux correspondants.

Le service d'aide à la mobilité est défini comme suit :

- 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, de mise en œuvre de ce service et les éventuels frais à la charge du client, par une documentation appropriée et sur un support durable. 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.
- La banque de départ propose à un prix raisonnable un service permettant d'obtenir un récapitulatif des opérations automatiques et récurrentes ayant transité sur le compte les 13 derniers mois, fourni. La banque⁴ de départ disposera de 5 jours ouvrés maximum suite à la demande du client (ou de la nouvelle banque) pour mettre à disposition ce document qui sera toutefois fourni sans frais si les informations contenues sont automatiquement disponibles dès la demande du client ou de la nouvelle banque (service applicable dans cette définition à compter de novembre 2009).
- Le client pourra demander à la nouvelle banque, si cela est nécessaire à sa mobilité et en formalisant sa demande, de contacter, en tant qu' « interlocuteur de référence », la banque de départ pour obtenir la liste des opérations automatiques et récurrentes, voire pour annuler les éventuels ordres de virements permanents.
- 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.

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

⁴ Il s'agit de la banque que le client souhaite quitter

- La forme et la dénomination de ce service d'aide à la mobilité sont laissées au choix de chaque banque. Déjà disponible dans certains réseaux, il sera généralisé progressivement et au plus tard le 1^{er} novembre 2009.
- Le client qui le souhaite, une fois la prise en compte par les émetteurs⁵ 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. Sur demande du client, l'ancienne banque annule alors les éventuels ordres de virement permanent et vire le solde créditeur sur le nouveau compte. Elle doit ensuite fermer l'ancien compte dans un délai de 10 jours ouvrés. Si des chèques 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.

⁵ 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.