



Informations générales sur l'assistance au changement de compte en vertu de la loi sur les comptes de paiement

Nous nous tenons à votre disposition pour vous assister dans le changement de votre compte de paiement. La loi sur les comptes de paiement (ZKG), en vigueur depuis le 18 septembre 2016, réglemente les services d'assistance à fournir par les prestataires de services de paiement dans le cadre de l'assistance légale au changement de compte. Les détails sont décrits ci-dessous.

I. Conditions préalables à l'assistance au changement de compte dans le cadre de la loi ZKG

Une condition préalable à l'assistance au changement de compte en vertu de la loi ZKG est que vous et, le cas échéant, tout autre titulaire du compte de paiement, délivriez à votre nouveau prestataire de services de paiement une autorisation conforme aux exigences légales. Cette autorisation décrit les tâches à accomplir par le prestataire de services de paiement transférant (ancienne banque ou caisse d'épargne) et le prestataire de services de paiement destinataire (nouvelle banque ou caisse d'épargne). Sur demande, nous vous enverrons un formulaire pour une telle autorisation.

Attention : l'assistance au changement de compte n'est pas possible dans les cas suivants :

- si l'un des comptes de paiement est utilisé principalement à des fins commerciales ou pour une activité professionnelle indépendante ;
- pour un changement de compte transfrontalier, c'est-à-dire si le prestataire de services de paiement qui effectue le virement ou le destinataire n'est pas établi en Allemagne ;

- pour un changement de compte en devise non concordante, c'est-à-dire si votre compte de paiement n'est pas détenu dans la même devise par les prestataires de services de paiement.

II. L'autorisation de changement de compte

Dans l'autorisation, les prestataires de services de paiement, c'est-à-dire le transférant et le destinataire, sont chargés et autorisés à mettre en place l'assistance que vous avez sélectionnée. Le formulaire de cette autorisation, dont le contenu est défini par la loi, prévoit différentes options. Vous devez le compléter et le signer en mentionnant certaines informations (notamment, le numéro IBAN du compte de paiement « transférant » et « destinataire » et la date du changement de compte). Dans le cas d'un compte commun, tous les titulaires du compte de paiement concerné doivent autoriser le changement de compte.

III. Le changement de compte selon la loi ZKG – étape par étape

- L'autorisation remplie doit être soumise au prestataire de services de paiement destinataire (nouvel établissement de crédit), qui lancera alors le processus de changement de compte.



- Dans les deux jours ouvrables suivant la réception de l'autorisation, le prestataire de services de paiement destinataire prendra contact avec le prestataire de services de paiement transférant (ancien établissement de crédit) et lui demandera d'effectuer les opérations que vous avez spécifiées dans l'autorisation, en particulier d'établir une liste des opérations de paiement à transférer.
- Avec l'autorisation, vous lancez le transfert d'ordres permanents, de prélèvements automatiques et de transferts de fonds réguliers sur votre (nouveau) compte auprès du prestataire de services de paiement destinataire et - si vous le souhaitez - la clôture de votre compte de paiement auprès du précédent prestataire de services de paiement à la date que vous avez demandée. En outre, vous pouvez spécifier dans l'autorisation une date autre que celle souhaitée du changement de compte pour cesser l'exécution des ordres permanents via votre compte existant et le transfert de tout solde restant sur votre nouveau compte.
- Si la date que vous avez indiquée dans l'autorisation relative aux ordres permanents et aux prélèvements n'est pas au moins six jours ouvrables suivant la date de réception des listes et des informations requises par le prestataire de services de paiement (plus de détails ci-après), la date que vous avez indiquée est remplacée par la loi par le sixième jour ouvrable suivant réception des listes et des informations.
- En outre, le prestataire de services de paiement

transférant est chargé et autorisé à fournir au prestataire de services de paiement destinataire des informations sur vos ordres permanents et mandats de prélèvement ainsi que sur les virements réguliers effectués sur votre compte dans les cinq jours ouvrables suivant la réception d'une telle demande du prestataire de services de paiement destinataire. Vous pouvez préciser dans l'autorisation les informations que vous souhaitez que le prestataire de services de paiement transférant envoie au prestataire de services de paiement destinataire. Si, par exemple, vous ne souhaitez pas transférer tous les ordres permanents, les prélèvements ou les virements sur votre nouveau compte, mais seulement certains d'entre eux, vous devez joindre à l'autorisation une feuille supplémentaire contenant les informations s'y rapportant.

- Une fois que le prestataire de services de paiement destinataire a reçu les informations du prestataire de services de paiement transférant, il rétablira vos ordres permanents en votre nom conformément aux instructions données dans l'autorisation. En outre, dans les cinq jours ouvrables suivant la réception des informations, il informera les bénéficiaires concernés de vos prélèvements (par ex., les propriétaires) et les donneurs d'ordre des virements qui vous sont destinés (par ex., les employeurs) afin qu'ils soient informés de vos nouvelles coordonnées de compte. Si le prestataire de services de paiement destinataire ne dispose pas de toutes les informations requises, il vous demandera de fournir les détails manquants.



Vous avez également la possibilité de ne pas en être informé par le prestataire de services de paiement destinataire ou de les limiter aux détails que vous avez définis dans la pièce jointe à l'autorisation. Sur demande, le prestataire de services de paiement destinataire vous fournira également des modèles de lettres pour informer les bénéficiaires respectifs de vos prélèvements et les donneurs d'ordre des virements.

- En ce qui concerne les prélèvements de base SEPA, les règles énoncées dans les « Conditions générales pour les paiements par prélèvement dans le cadre du système de prélèvement de base SEPA » que vous avez convenues s'appliquent au nouveau prestataire de services de paiement. Conformément à la réglementation en vigueur (n° 2.2.4), le titulaire du compte dispose des options suivantes pour limiter ou bloquer les prélèvements de base SEPA :
 - Vous pouvez limiter les prélèvements à un montant ou une périodicité spécifique, ou les deux.
 - Vous pouvez bloquer tous les prélèvements liés votre compte de paiement ou tous les prélèvements initiés par un ou plusieurs bénéficiaires mentionnés ou n'autoriser que les prélèvements initiés par un ou plusieurs bénéficiaires désignés.

Veillez noter que ces possibilités de limitation ou de blocage n'affectent pas vos obligations de paiement à l'égard du bénéficiaire.

IV. Frais et coûts

Conformément à la loi, aucun frais ne peut être exigé pour la fourniture des informations, l'envoi des listes et

la fermeture du compte. En outre, les accords sur une pénalité contractuelle dans le cadre du changement de compte ne sont pas autorisés. Tous les autres frais et coûts liés au changement de compte figurent dans la « Liste des prix et des services » des prestataires de services de paiement transférant et destinataire. Nous serons heureux de vous communiquer notre « Liste des prix et des services » sur demande ou vous pouvez y accéder sur notre site web.

V. Résolution des litiges

Le client dispose des options extrajudiciaires suivantes :

- Le client peut adresser une plainte au point de contact de la banque indiqué dans la liste des prix et services. La Banque répond aux réclamations de manière appropriée ; dans le cas des contrats de services de paiement, les réponses sont faites par écrit (par exemple : par lettre, fax ou e-mail).
- Le client peut à tout moment porter plainte par écrit ou sur le registre auprès de l'Office fédéral allemand de Surveillance du Secteur Financier (Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht), Graurheindorfer Strasse 108, 53117 Bonn, Allemagne, pour les violations commises par la banque envers la loi allemande relative à la surveillance des services de paiement (Zahlungsdiensteaufsichtsgesetz - ZAG), aux articles 675c à 676c du code civil allemand (Bürgerliches Gesetzbuch - BGB) ou à l'article 248 de la loi d'introduction au Code civil allemand (Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuche - EGBGB).
- La Commission européenne propose une plateforme



de règlement des litiges en ligne, qui peut être consultée à l'adresse <http://ec.europa.eu/consu->

[mers/odr/](http://ec.europa.eu/consu-mers/odr/). La Banque ne participe pas aux procédures de règlement des litiges devant une Commission d'Arbitrage des Consommateurs.