



# Informations générales sur la mobilité bancaire en vertu du code monétaire et financier

Nous nous tenons à votre disposition pour vous assister dans le transfert de votre compte de paiement. L'article L. 312-1-7 du code monétaire et financier réglemente les services d'assistance à fournir par les prestataires de services de paiement dans le cadre de l'assistance légale au changement de domiciliation bancaire. Les détails de ces services sont décrits ci-dessous.

## I. Conditions préalables à la mobilité bancaire dans le cadre du code monétaire et financier

Une condition préalable à la mobilité bancaire du compte en vertu du droit français 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) et le prestataire de services de paiement destinataire (nouvelle banque). Sur demande, nous vous enverrons un formulaire pour une telle autorisation.

Attention : l'assistance au transfert 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 transfert 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 dans un Etat membre de l'Union Européenne, auquel cas le service d'assistance de mobilité bancaire sera limité à ce qui est décrit en section IV ci-dessous ;
- pour un transfert 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 transfert 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 transfert de compte). Dans le cas d'un compte commun, tous les titulaires du compte de paiement concerné doivent autoriser le transfert de compte.

## III. Le changement de la domiciliation bancaire selon le code monétaire et financier – 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 ouvrés 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 de la domiciliation bancaire 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 ouvrés 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 ouvré 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 ouvrés 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 ouvrés 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 :



- o Vous pouvez limiter les prélèvements à un montant ou une périodicité spécifique, ou les deux.
- o Vous pouvez bloquer tous les prélèvements liés à 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. Le service de mobilité bancaire vers des prestataires de services de paiement établis au sein de l'Union Européenne**

Conformément à l'article L. 312-1-7 V du code monétaire et financier, si vous souhaitez ouvrir un compte avec un prestataire de services de paiement établi dans un autre Etat membre de l'Union européenne, le prestataire de services de paiement fournissant le service de changement de compte devra fournir gratuitement, sous six jours ouvrés à la suite de la réception de la demande de fermeture du compte, un résumé des opérations automatiques et récurrentes s'étant déroulées sur le compte durant les treize précédents mois.

Le prestataire de services de paiement fournissant le service de changement de compte devra également transférer le solde positif (le cas échéant) du compte, étant précisé que cela ne devra être fait que dans le cas où vous lui avez fourni l'ensemble des informations nécessaires pour identifier le nouveau prestataire de services de paiement et votre compte. Ce transfert devra opérer à la date indiquée par vous, étant précisé que cette date ne peut pas tomber moins de six jours ouvrés après la réception de la demande de fermeture du compte.

#### **V. 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 ici : <http://solarisbank.com/customer-information/france/fr-iban/french/liste-des-prix-et-des-services>.

#### **VI. 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 auprès de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris, pour les violations commises par la banque de ses obligations posées par le code monétaire et financier.
- Si le client est un consommateur, il peut également à tout moment adresser une plainte au Médiateur de la consommation, selon la procédure indiquée sur le site internet du ministère de l'Economie : [economie.gouv.fr/mediation-conso](http://economie.gouv.fr/mediation-conso)
- La Commission européenne propose une plateforme de règlement des litiges en ligne, qui peut être consultée à l'adresse <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. La Banque ne participe pas aux procédures de règlement des litiges devant une Commission d'Arbitrage des Consommateurs.