Le service de mobilité interbancaire

Pour un transfert efficace de vos paiements

Que m'offre le service de mobilité interbancaire ?

Vous êtes un client particulier et vous souhaitez transférer vos comptes à vue dans une autre banque (en Belgique) ? Le service **gratuit** de mobilité interbancaire vous permet un transfert rapide et aisé, garantissant la continuité de vos ordres de paiement.

Comment fonctionne ce service de mobilité interbancaire ?

Le service de mobilité interbancaire est très **simple** en ce qui vous concerne. Il vous suffit :

1. d'ouvrir un compte à vue en ligne ou dans une agence de votre nouvelle banque (à moins que vous n'en ayez déjà un).
2. de demander à votre nouvelle banque de vous fournir un service de mobilité interbancaire. Celle-ci vous fera parvenir un formulaire de demande (voir exemple en p. 9) que vous devrez simplement lui retourner, dûment complété et signé.

L'essentiel est que vous déterminiez ce que vous attendez du service de mobilité interbancaire :

- vous souhaitez le **transfert** de vos ordres de paiement avec **liquidation** de votre ancien compte à vue ;
- vous souhaitez uniquement le **transfert** de vos ordres de paiement ;
- vous souhaitez uniquement la **liquidation** de votre ancien compte à vue.

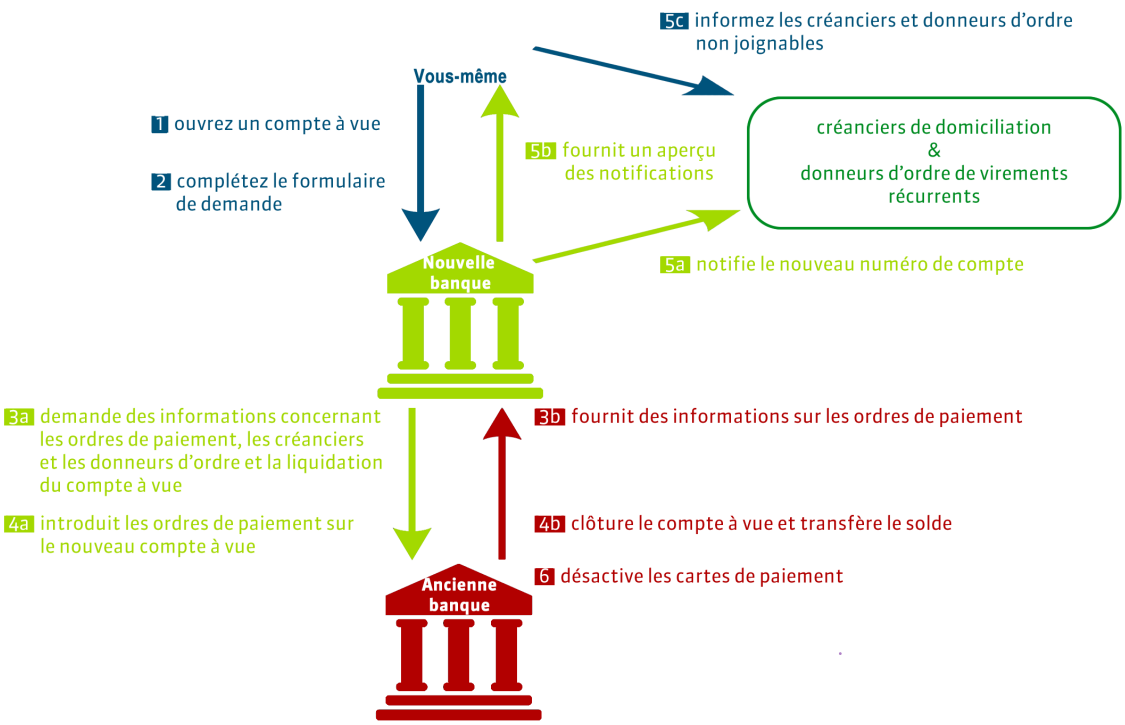
De manière standard, le transfert d'une banque à l'autre prend 10 jours bancaires ouvrables à compter de l'introduction de votre demande, mais vous pouvez aussi choisir vous-même une date de transfert spécifique[1].

Nous dressons pour vous la liste des tâches dont se chargent votre nouvelle banque et votre ancienne banque ainsi que celles qu'il vous reste à faire vous-même. Vous pouvez ainsi poser un choix judicieux.

1. Vous demandez le transfert de vos ordres de paiement avec liquidation de votre ancien compte à vue.

Votre nouvelle banque règle pour vous directement avec l'ancienne banque le transfert de vos ordres de paiement et la liquidation de votre ancien compte à vue.

Vous trouverez ci-dessous un aperçu schématique de qui fait quoi.
Le tableau sur la page suivante vous donnera de plus amples explications concernant chaque étape.



Que fait chaque partie ?		
Vous même	**Votre nouvelle banque**	**Votre ancienne banque**
[1] Vous ouvrez un compte à vue auprès de votre nouvelle banque, en ligne ou dans une agence (à moins que vous n'en ayez déjà un). **[2] Vous complétez le formulaire de demande** pour le passage d'une banque à l'autre que vous avez reçu de la nouvelle banque et le renvoyez dûment signé à cette dernière.	**[3a]** Elle demande, dans les 2 jours bancaires après réception du formulaire de demande, à votre ancienne banque les données nécessaires sur : • vos **paiements sortants** (virements permanents et virements avec date mémo[2]) ; • les **créanciers** en faveur desquels vous avez des **mandats de domiciliation actifs** (créanciers qui ont encore effectué un prélèvement dans les 13 mois précédant votre demande, par ex. opérateurs de télécoms ou entreprises d'utilité publique) ; • les **donneurs d'ordre de virements récurrents**, plus précisément les donneurs d'ordre ayant effectué au moins 6 virements ou au moins un virement ayant une communication qui commence par /A/, /B/ ou /C/[3] (par ex. votre employeur ou la mutuelle) sur votre compte durant les 13 mois précédant votre demande. Elle **demande** à votre ancienne banque la **liquidation** de votre compte à vue.	**[3b]** Elle transmet, dans les 3 jours bancaires après réception de la demande de votre ancienne banque, à votre nouvelle banque les informations relatives à vos ordres de paiement, vos créanciers et donneurs d'ordre.
	[4a] Après réception des informations demandées, elle introduit, à la date de transfert, les ordres permanents et les virements avec date mémo sur votre nouveau compte à vue et vous en informe.	**[4b]** Elle clôture votre ancien compte à vue à la date de transfert et vous en informe. Si cela n'est pas possible (par exemple du fait de l'existence d'un solde négatif), elle prend contact avec vous.
	[5a] Via le service de mobilité interbancaire central (1 jour bancaire après réception des informations de votre ancienne banque) : • elle vous informe des éventuels blocages, limitations et/ou autorisations que vous aviez demandés auprès de votre ancienne banque pour certains créanciers et/ou mandats de domiciliation ; • elle **informe** vos **créanciers de domiciliations non bloquées** et vos **donneurs d'ordres de virements récurrents** de votre nouveau numéro de compte[4] ;	
	[5b] elle vous **donne** une **vue d'ensemble** de ces créanciers et/ou donneurs d'ordre de virements récurrents. Elle vous renseigne ceux qu'elle a pu avertir et ceux qui n'ont pu être contactés, par exemple parce qu'elle ne disposait pas des coordonnées exactes.	
[5c] Vous informez vos créanciers et donneurs d'ordre de virements récurrents que votre nouvelle banque **n'a pu joindre**. Utilisez pour ce faire les lettres que cette dernière vous communique. Vous pouvez demander à votre nouvelle banque de les envoyer. • **A titre facultatif**, vous pouvez **avertir vous-même tous vos créanciers et donneurs d'ordre de virements récurrents**. Utilisez à cet effet la check-list que vous recevez et envoyez les lettres, dûment complétées et signées. • Si vous le souhaitez, demandez à votre nouvelle banque d'**introduire sur votre nouveau compte à vue les éventuels blocages, limitations et/ou autorisations** que vous aviez demandés auprès de votre ancienne banque pour certains créanciers et/ou mandats de domiciliation.		

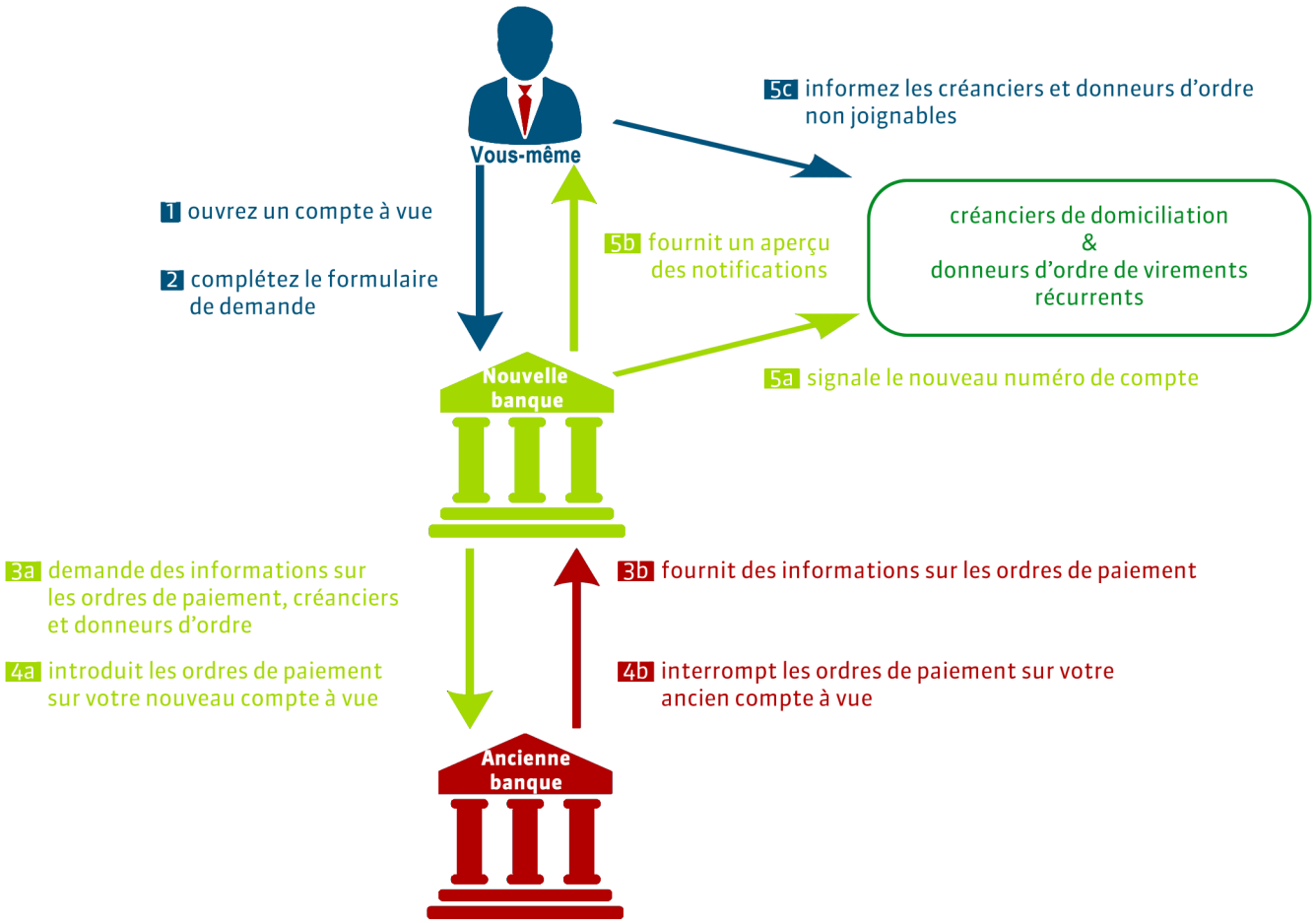
Faites particulièrement preuve de vigilance en ce qui concerne vos cartes de paiement.		
• **Vous détruisez vos anciennes cartes de crédit et de débit qui sont liées à votre ancien compte à vue**[5]. Découpez-les et découpez aussi la puce ! • Vous devrez demander vous-même pour le nouveau compte à vue les instruments de paiement qui étaient attachés à l'ancien compte à vue, comme une carte de débit et de crédit.		A la date de transfert : **[6]** • elle désactive vos cartes de paiement ainsi que votre accès à la banque en ligne ou mobile ; • elle transfère le solde (créditeur) vers votre nouveau compte à vue ; ○ en le diminuant des dépenses impayées connues; ○ pour les dépenses non imputées, vous mandatez votre nouvelle banque, au travers du service de mobilité interbancaire, pour payer ces montants à première demande de l'ancienne banque via le nouveau compte à vue.

2. Vous demandez uniquement le transfert de vos ordres de paiement.

Vous pouvez choisir de ne faire transférer que vos ordres de paiement. Votre nouvelle banque règle ce transfert directement avec votre ancienne banque.

Il est toutefois important de savoir qu'il restera possible pour les donneurs d'ordre de virements récurrents de verser de l'argent sur votre ancien compte à vue, puisque celui-ci ne sera pas clôturé.

Vous trouverez ci-dessous un aperçu schématique de qui fait quoi.
Le tableau qui suit vous explique plus en détail chacune des étapes.



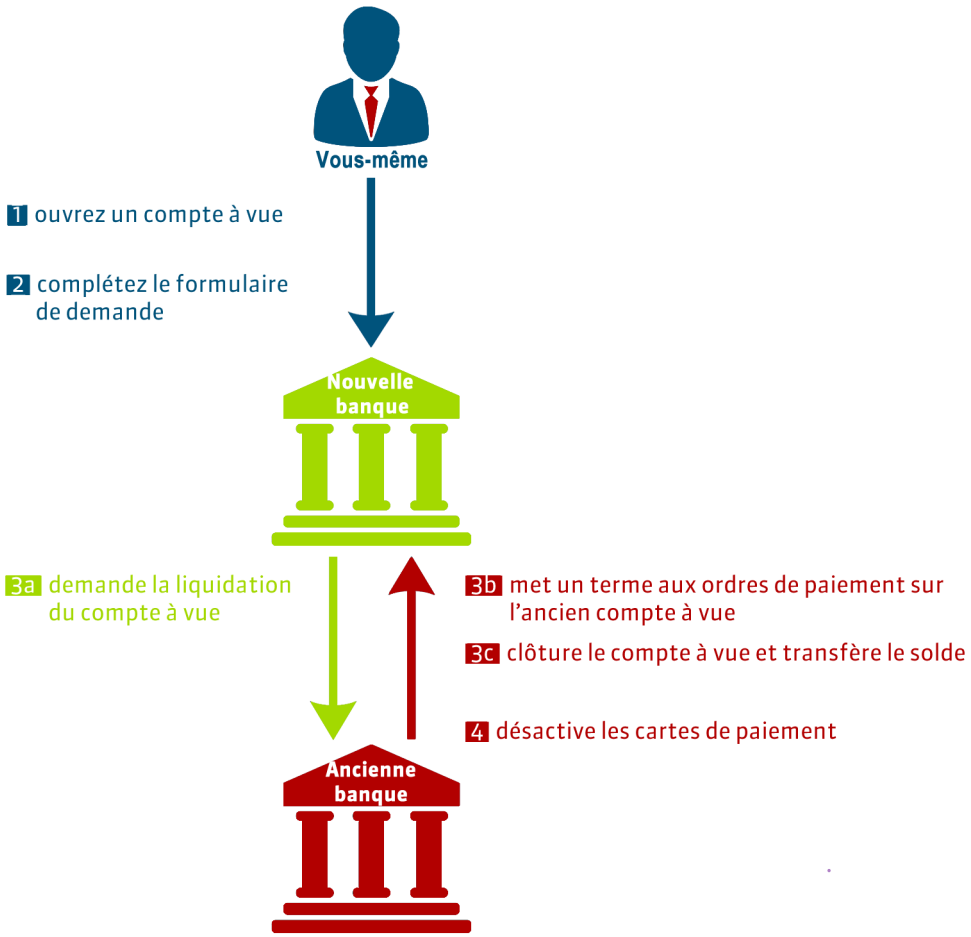
Que fait chaque partie ?		
Vous-même	**Votre nouvelle banque**	**Votre ancienne banque**
[1] Vous ouvrez un compte à vue auprès de votre nouvelle banque, en ligne ou dans une agence (à moins que vous n'en ayez déjà un). **[2] Vous complétez le formulaire de demande** pour le changement de banque que vous recevez de la nouvelle banque et le renvoyez dûment signé à cette dernière.	**[3a]** Elle demande, dans les 2 jours bancaires après réception du formulaire de demande, à votre ancienne banque les données nécessaires sur : • vos **paiements sortants** (virements permanents et virements avec date mémo[2]) ; • les **créanciers** en faveur desquels vous avez des **mandats de domiciliation actifs** (créanciers qui ont encore effectué un prélèvement dans les 13 mois précédant votre demande, par ex. opérateurs de télécoms ou entreprises d'utilité publique) ; • les **donneurs d'ordre de virements récurrents**, plus précisément les donneurs d'ordre ayant effectué au moins 6 virements ou au moins un virement ayant une communication qui commence par /A/, /B/ ou /C/[3] (par ex. votre employeur ou la mutuelle) sur votre compte durant les 13 mois précédant votre demande.	**[3b]** Elle transmet, dans les 3 jours bancaires après réception de la demande de votre ancienne banque, à votre nouvelle banque les informations relatives à vos ordres de paiement, vos créanciers et donneurs d'ordre.
	[4a] Après réception des informations demandées, elle introduit, à la date de transfert, les ordres permanents et les virements avec date mémo sur votre nouveau compte à vue et vous en informe.	**[4b]** Elle met un terme aux ordres permanents, virements avec date mémo et recouvrements via domiciliation sur l'ancien compte à vue à la date de transfert.[6]
	[5a] Via le service de mobilité interbancaire central (1 jour bancaire après réception des informations de votre ancienne banque) : • elle vous informe des éventuels blocages, limitations et/ou autorisations que vous aviez demandés auprès de votre ancienne banque pour certains créanciers et/ou mandats de domiciliation ; • elle **informe** vos **créanciers de domiciliations non bloquées** et vos **donneurs d'ordres de virements récurrents** de votre nouveau numéro de compte[4] ;	
	[5b] elle vous **donne** une **vue d'ensemble** de ces créanciers et/ou donneurs d'ordre de virements récurrents. Elle vous renseigne ceux qu'elle a pu avertir et ceux qui n'ont pu être contactés, par exemple parce qu'elle ne disposait pas des coordonnées exactes.	
[5c] Vous informez vos créanciers et donneurs d'ordre de virements récurrents que votre nouvelle banque **n'a pu joindre**. Utilisez pour ce faire les lettres que cette dernière vous communique. Vous pouvez demander à votre nouvelle banque de les envoyer. • **A titre facultatif**, vous pouvez **avertir vous-même tous vos créanciers et donneurs d'ordre de virements récurrents**. Utilisez à cet effet la check-list que vous recevez et envoyez les lettres, dûment complétées et signées. • Si vous le souhaitez, demandez à votre nouvelle banque d'**introduire sur votre nouveau compte à vue les éventuels blocages, limitations et/ou autorisations** que vous aviez demandés auprès de votre ancienne banque pour certains créanciers et/ou mandats de domiciliation.		

3. Vous demandez uniquement la liquidation de votre ancien compte à vue.

Dans le cadre du service de mobilité interbancaire, il est possible de ne faire liquider que votre ancien compte à vue. Votre nouvelle banque règle cette liquidation directement avec votre ancienne banque.

Il est toutefois important de savoir que dans ce cas, aucune notification ne sera envoyée à vos créanciers de domiciliations (par ex. votre opérateur de télécoms) et/ou vos donneurs d'ordre de virements récurrents (par ex. votre employeur).

Vous trouverez ci-dessous une vue d'ensemble schématique de qui fait quoi.
Le tableau qui suit vous explique plus en détail chacune des étapes.



Que fait chaque partie ?		
Vous-même	**Votre nouvelle banque**	**Votre ancienne banque**
[1] Vous ouvrez un compte à vue auprès de votre nouvelle banque, en ligne ou dans une agence (à moins que vous n'en ayez déjà un). **[2] Vous complétez le formulaire de demande** pour le changement de banque que vous recevez de la nouvelle banque et le renvoyez dûment signé à cette dernière.	**[3a]** Elle **demande**, dans les 2 jours bancaires après réception du formulaire de demande, à votre ancienne banque la **liquidation** de votre compte à vue.	A la date de transfert : **[3b]** elle met un terme à TOUS les ordres permanents et virements avec date mémo[2] sur votre ancien compte à vue ; **[3c]** elle clôture votre ancien compte à vue et vous en informe. Si votre compte ne peut être clôturé (du fait de paiements pendants, d'un solde négatif, ...), elle prendra contact avec vous.
Faites particulièrement preuve de vigilance en ce qui concerne vos cartes de paiement.		
• **Vous détruisez vos anciennes cartes de crédit et de débit qui sont liées à votre ancien compte à vue**[5]. Découpez-les et découpez aussi la puce ! • Vous devrez demander vous-même pour le nouveau compte à vue les instruments de paiement qui étaient attachés à l'ancien compte à vue, comme une carte de débit et de crédit.		A la date de transfert : **[4]** • elle désactive vos cartes de paiement ainsi que votre accès à la banque en ligne et mobile ; • elle transfère le solde (créditeur) vers votre nouveau compte à vue ; ○ en le diminuant des dépenses impayées connues ; ○ pour les dépenses non imputées, vous mandatez votre nouvelle banque, au travers du service de mobilité interbancaire, pour payer ces montants à première demande de l'ancienne banque via le nouveau compte à vue.

Cette brochure est publiée à titre strictement informatif. Dès que vous utilisez le service de mobilité interbancaire, le règlement applicable à ce service est contraignant. Vous pouvez consulter ce règlement via www.bankswitching.be.

[1] Choisissez une date entre un **minimum de 10 jours ouvrables et un maximum d'un mois après votre demande de changement de banque**. Si la date que vous mentionnez n'est pas un jour ouvrable, c'est le premier jour bancaire ouvrable qui sera pris en compte.
[2] Si un virement ne doit pas être effectué immédiatement, vous pouvez encoder une date mémo. Il s'agit alors d'une date dans l'avenir, généralement dans l'année.
[3] Ces virements sont protégés contre la saisie.
[4] La nouvelle banque ne peut offrir aucune garantie que les créanciers ou donneurs d'ordre effectuent véritablement la modification (à temps) dans leurs systèmes. Elle les **informe** uniquement de votre nouveau numéro de compte.
[5] Tenez compte du fait que la destruction de vos cartes de débit peut bloquer l'accès à d'autres services auprès de votre ancienne banque (par ex. e-banking, accès aux extraits de compte).
[6] Les ordres de paiement destinés à un pays situé en dehors de l'Union européenne ne sont pas transférés.

Que pouvez-vous faire en cas de litige avec votre banque ?

En cas de litige avec votre banque, vous devez dans un premier temps vous adresser au service compétent de votre banque (ex : Service Clientèle). Si, et seulement si, vous n'avez pas obtenu satisfaction ou n'avez pas eu de réponse dans un délai raisonnable (30 jours) de la part de votre banque, il vous est alors possible de faire appel gratuitement à Ombudsfin, le service de médiation des services financiers. L'Ombudsfin est compétent pour traiter de tout litige entre un client et sa banque.

Pour plus d'information sur l'Ombudsfin, rendez-vous sur https://www.ombudsfin.be/fr/particuliers/home.

Vos dépôts sont-ils garantis ?

Chaque banque participe à un système de garantie des dépôts. Tout dépôt détenu au sein d'un établissement de crédit d'un pays membre de l'Espace économique européen est protégé à hauteur de 100.000 euros par personne et par établissement. Le système de garantie de dépôts belge est le Fonds de garantie.

Pour plus d'information sur le Fonds de garantie, rendez-vous sur https://www.fondsdegarantie.belgium.be/fr.

Quels sont vos droits en matière de domiciliation ?

Premièrement, vous pouvez demander à votre banque de limiter l'encaissement des prélèvements à un certain montant et/ou à une certaine périodicité (mensuelle, trimestrielle...). Vous pouvez donc fixer vous-même un montant maximum et une périodicité maximale pour vos domiciliations.

Vous pouvez également déterminer vous-même quels bénéficiaire pourront encaisser leurs paiements sur votre compte. Vous pouvez ainsi demander à votre banque de bloquer n'importe quel prélèvement sur votre compte ou de bloquer un ou plusieurs bénéficiaires spécifiés (**liste noire**), ou de n'autoriser que les prélèvements initiés par un ou plusieurs bénéficiaires spécifiés (**liste blanche**).

Pour les domiciliations, vous bénéficiez enfin d'un **droit inconditionnel au remboursement** du paiement, et ce sans avoir à justifier d'une quelconque raison. Pour ce faire, vous devez en faire la demande dans les **8 semaines** à compter de la date où les fonds ont été débités de votre compte. Votre banque disposera alors de 10 jours ouvrables suivant la réception de votre demande pour soit rembourser le montant total de l'opération de paiement, soit justifier son refus de rembourser. Si vous n'acceptez pas la justification donnée par votre banque pour le refus, il vous sera alors possible de saisir l'Ombudsfin.

bankswitching

Date de début (réservé à la nouvelle banque): ...../...../..... - **Date du transfert** [1]: ...../...../.....

Le(s) soussigné(s), titulaire(s) des comptes à **vue particuliers** suivants:

BE□□ □□□□ □□□□ □□□□ auprès de la **nouvelle** banque

au nom de : ..... (conformément au libellé complet de ce compte à vue)

BE□□ □□□□ □□□□ □□□□ auprès de la banque **précédente**

au nom de : ..... (conformément au libellé complet de ce compte à vue)

demande(nt) à la nouvelle banque et à la banque précédente de mettre en œuvre le service de mobilité interbancaire auprès de la banque précédente pour le compte à vue précité conformément au Règlement relatif au Service de mobilité interbancaire.

1. Instructions Service de mobilité interbancaire *(cochez une option)*:

- ○ Transfert de tous les ordres de paiement[2] **avec** clôture du compte à vue précédent [3]
- ○ Transfert de tous les ordres de paiement[2] **sans** clôture du compte à vue précédent [3]
- ○ Clôture du compte à vue précédent [3]

2. Informations à fournir concernant le service de mobilité interbancaire via bankswitching[4]:

A. **Informations à fournir :** La nouvelle banque informera du nouveau numéro de compte les créanciers de domiciliations et les donneurs d'ordre des virements entrants récurrents. Si le(s) titulaire(s) du compte veut/veulent communiquer par lui(eux)-même(s) l'information, veuillez cocher une ou les deux cases ci-dessous :

○ Créanciers de domiciliations ○ Donneurs d'ordre de virements entrants récurrents

B. **Suivi de ces informations :** Le(s) titulaire(s) du compte est/sont informé(s) par courriel. Si le(s) titulaire(s) du compte souhaite(nt) être informé(s) par courrier postal, veuillez cocher cette case O.

Pour pouvoir prester le service demandé par le(s) soussigné(s), il est nécessaire que l'ancienne banque et la nouvelle banque traitent les données personnelles du/des soussigné(s).

Le(s) soussigné(s) confirme(nt) avoir reçu un exemplaire du Règlement relatif au Service de mobilité interbancaire, en avoir pris connaissance et déclare(nt) être d'accord quant à son application.

Fait en deux exemplaires à..... le .....

Titulaire(s) des comptes		Signature(s) nouveau compte à vue	Signature(s) compte à vue précédent
Nom	**Prénom**		

1 A compléter facultativement par le(s) titulaire(s) : la date de transfert souhaitée devra se situer dans le futur entre 10 jours ouvrables bancaires et un mois suivant la réception par la nouvelle banque.

2 Le service de mobilité interbancaire porte sur les types d'ordres de paiement suivants : ordres permanents, virements avec date mémo, domiciliations, virements entrants récurrents.

3 Le choix de la clôture du compte précédent suppose le cas échéant le transfert sur le nouveau compte bancaire du solde positif résiduel. Le(s) titulaire(s) donne(nt) explicitement mandat à la nouvelle banque de payer, à première demande de la banque précédente, via le nouveau compte à vue, les dépenses effectuées à l'aide de la (des) carte(s) de crédit attachée(s) au compte à vue précédent.

4 Uniquement possible pour le transfert de tous les ordres de paiement.

SPECIMEN

bankswitching

Version 1.0 - 01/02/2018
Editeur responsable : Kristine De Lepeleire, CEC