

# Le service d'aide à la mobilité bancaire

Grâce au service d'aide à la mobilité bancaire les clients peuvent facilement changer de banque. Les formalités ne sont plus un frein à la mobilité puisque la nouvelle banque se charge de toutes les démarches à la place du client. Comment en bénéficier ? Quelles sont les différentes étapes ? Découvrez ci-dessous comment ce service facilite votre changement de banque.

## 1. Qu'est-ce que c'est ?

Le service d'aide à la mobilité bancaire consiste, pour les banques, à effectuer à la place de leurs clients toutes les formalités liées au changement d'établissement bancaire.

L'objectif est de prévenir tous les organismes qui effectuent des prélèvements ou des virements automatiques du changement de domiciliation bancaire du client.

**Attention :** le service d'aide à la mobilité concerne uniquement les comptes de dépôt ou de paiement (les autres comptes tels que les comptes sur livret, comptes à terme etc. sont exclus).

Les banques doivent fournir, gratuitement et sans condition, une brochure d'information sur ce service. Cette brochure doit préciser :

- Le rôle de l'établissement d'arrivée et de l'établissement de départ à chacune des étapes de la procédure de mobilité bancaire
- Les délais à respecter pour les différentes étapes
- Les informations que le client devra communiquer
- Les modalités de saisine du service de relations avec la clientèle afin de recevoir d'éventuelles réclamations
- La possibilité de recourir au médiateur

## 2. Rôle de la banque de départ

La banque de départ (l'ancienne banque) doit transmettre à la banque d'arrivée (la nouvelle banque), sans frais ni pénalité et dans les cinq jours ouvrés, un récapitulatif des opérations automatiques et récurrentes enregistrées sur le compte au cours des treize derniers mois.

La banque de départ devra clôturer le compte à la date souhaitée par le client et transférer l'éventuel solde créditeur auprès de la banque d'arrivée.

## 3. Rôle de la banque d'arrivée

La banque d'arrivée doit obtenir l'accord écrit du client pour effectuer à sa place les formalités liées au changement. Elle doit demander, dans un délai de deux jours ouvrés, le transfert des informations relatives aux prélèvements et aux virements réguliers enregistrés sur le compte au cours des treize derniers mois, ainsi qu'aux chèques émis et non débités au cours de cette même période.

Elle doit communiquer aux organismes qui émettent régulièrement des prélèvements et virements (employeur, sécurité sociale, opérateurs de téléphonie, fournisseurs d'électricité, etc.) les coordonnées du nouveau compte.

Une fois les informations transmises, elle doit adresser au client un récapitulatif des opérations pour lesquelles le changement de domiciliation a été signalé ainsi que la liste des chèques qui n'ont pas encore été débités.

**À savoir :** Les organismes créanciers ont 10 jours pour prendre en compte la nouvelle domiciliation bancaire et l'enregistrer dans leur système.

Pour en savoir plus sur le service d'aide à la mobilité bancaire vous pouvez naviguer sur la page « [changer de banque](#) » du portail [www.mesquestionsdargent.fr](http://www.mesquestionsdargent.fr)