




**LE GUIDE
DE LA MOBILITE BANCAIRE**



Ce service est exclusivement réservé aux clients particuliers et concerne uniquement les comptes de dépôt ainsi que les comptes de paiement.

Ne sont pas concernés : les comptes professionnels, les produits d'épargne (PEL, CSL, etc.) ainsi que les crédits en cours.

Ces produits nécessitent des démarches spécifiques. Pour toute demande les concernant, il est recommandé de se rapprocher de votre conseiller.

AVANT-PROPOS

Vous souhaitez changer de banque localement* ?

Ce guide vous explique comment procéder et vous présente **le service d'aide à la mobilité bancaire**.

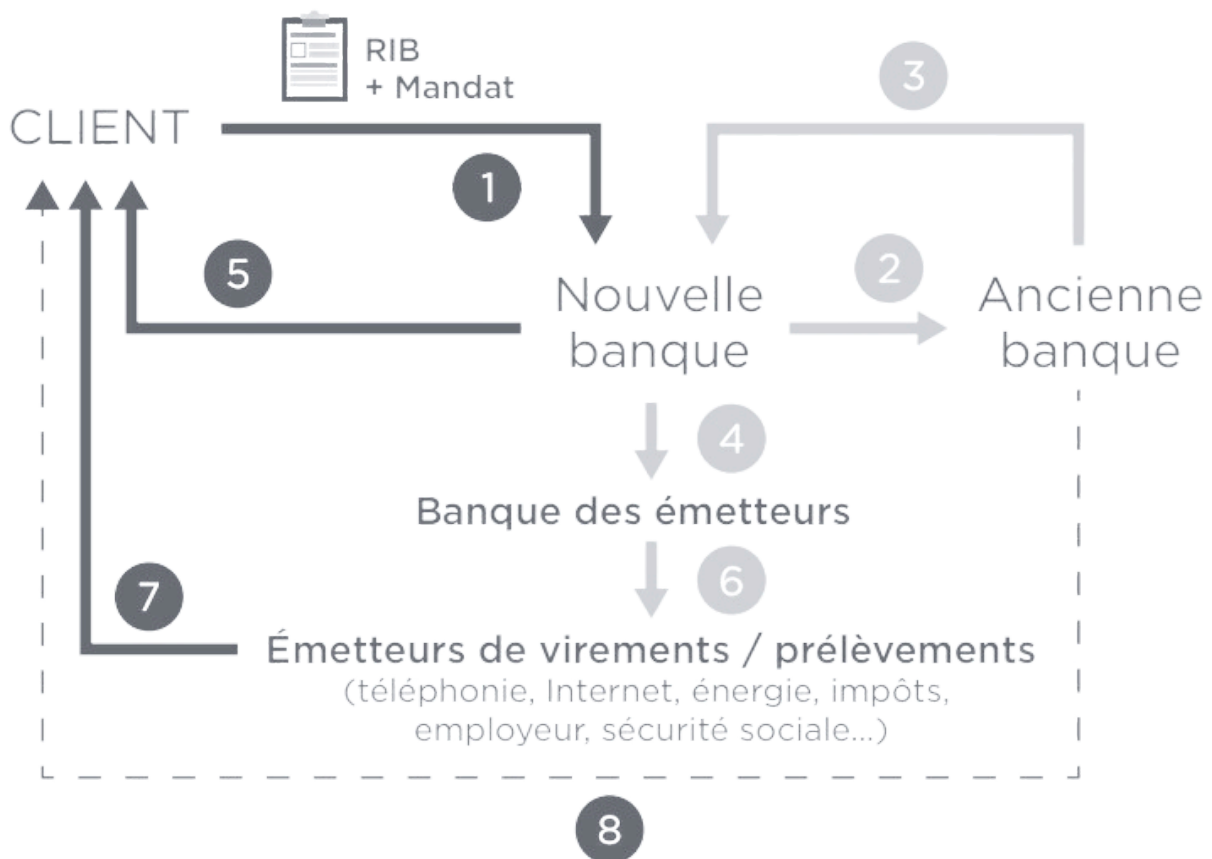
Ce service est gratuit et permet un échange automatisé et sécurisé entre les banques, des informations nécessaires au changement de domiciliation bancaire des prélèvements et virements récurrents :

- depuis votre **compte d'origine** dans votre ancienne banque, qu'on appelle aussi **banque de départ**,
- vers le **compte dans votre nouvelle banque**, qu'on appelle aussi banque d'arrivée.



*Ce dispositif ne s'applique que pour un changement d'une banque locale à une autre de la place (Banque de Polynésie, Banque de Tahiti et Marara Paiement).

LES ETAPES



- 1** A l'ouverture de votre nouveau compte, signez un mandat de mobilité et renseignez les coordonnées bancaires de votre compte d'origine.
- 2** Votre nouvelle banque interroge votre ancienne banque sur votre compte d'origine.
- 3** Votre ancienne banque fournit les informations à votre nouvelle banque.
- 4** Votre nouvelle banque se charge d'informer les banques des émetteurs de virements / prélèvements du changement de domiciliation.
- 5** Votre nouvelle banque vous informe de l'avancée de votre changement de domiciliation.
- 6** Les émetteurs de prélèvements et / ou de virements récurrents sont informés par leur banque.
- 7** Les émetteurs vous informent de la bonne prise en compte de vos nouvelles coordonnées bancaires.
- 8** En cas de clôture, vous recevez des informations sur les opérations qui se présenteraient sur votre ancien compte.



JE DEMANDE A MA NOUVELLE BANQUE DE LE FAIRE

- 1 Vous ouvrez un compte, signez un mandat de mobilité et remettez vos anciennes coordonnées bancaires.

Votre nouvelle banque vous propose de signer un mandat de mobilité. Si vous l'acceptez, elle devient votre interlocutrice principale pour le changement de compte. Dans ce cas, vous devez lui fournir le relevé d'identité bancaire du compte dans votre ancienne banque.

- 2 Votre nouvelle banque interroge votre ancienne banque sur votre compte d'origine dans un délai de 2 jours ouvrés.

Dans le cadre du service de mobilité bancaire, votre nouvelle banque se charge de recueillir, directement auprès de votre banque de départ, les informations relatives aux prélèvements valides en cours, aux virements récurrents reçus, aux virements permanents émis et aux chèques non débités sur les chéquiers utilisés, au cours des 13 derniers mois. Pour cela, elle sollicite la banque de départ dans un délai de 2 jours ouvrés à partir du moment où la banque récupère votre mandat de mobilité signé.

- 3 Votre ancienne banque fournit les informations à votre nouvelle banque.

La banque de départ communiquera ces informations dans un délai de 5 jours ouvrés après avoir reçu cette demande. Vous devez indiquer dans le mandat la date d'annulation des ordres de virements permanents émis de votre compte d'origine (au minimum 12 jours ouvrés à compter de la date de signature de votre mandat).



Vous pouvez également mandater votre banque d'arrivée pour qu'elle demande à la banque de départ le transfert du solde créditeur et la clôture de l'ancien compte (non obligatoire pour bénéficiaire du service de mobilité), à la date qui vous convient mais qui ne pourra intervenir au plus tôt que 30 jours calendaires après la signature du mandat de mobilité.

- 4 Votre nouvelle banque se charge d'informer les banques des émetteurs de virements / prélèvements du changement de domiciliation.

Votre nouvelle banque transmet les informations à la banque de vos émetteurs de prélèvements et / ou de virements récurrents dans un délai de 2 jours ouvrés à compter de la réception des informations. Cela concerne toutes les personnes, organismes ou sociétés qui effectuent des prélèvements sur votre ancien compte, ou vous ont crédité par virement au moins 2 fois dans les 13 derniers mois.

5 Votre nouvelle banque vous informe de l'avancée de votre changement de domiciliation et vous fournit :

- La liste des virements permanents (au moins 2 virements reçus du même émetteur sur les 13 derniers mois à compter de la date de signature du mandat) émis à partir de votre ancien compte ; ces opérations peuvent être remises en place à partir de votre nouveau compte avec votre accord formel,
- La liste des numéros de formules de chèques non débitées sur les chéquiers utilisés au cours des 13 derniers mois ; il vous appartient de vérifier si vous avez émis des chèques qui n'ont pas encore été débités. Dans ce cas, vous devez conserver la provision suffisante sur votre ancien compte pour qu'ils puissent être payés,
- La liste des émetteurs de prélèvements et / ou de virements récurrents qu'elle contactera via leur banque.

6 Les émetteurs de prélèvements et / ou de virements récurrents sont informés par leur banque dans un délai de 3 jours ouvrés.



Dans le cas où l'émetteur détient un compte au sein d'une banque située à l'étranger et inconnue par la banque de départ, celle-ci informera directement les émetteurs de prélèvements et / ou de virements récurrents dans les 5 jours ouvrés dans la mesure où ses coordonnées sont connues.

7 Les émetteurs vous informent de la bonne prise en compte de vos nouvelles coordonnées bancaires.

8 En cas de clôture, vous recevez des informations sur les opérations qui se présenteraient sur votre ancien compte.

La banque de départ a l'obligation de vous informer gratuitement par tout moyen approprié des opérations (virements, prélèvements, chèques) qui se présenteraient sur le compte clos (et seraient donc rejetées) pendant 13 mois après la clôture.



LA BONNE PRISE EN COMPTE DE MES NOUVELLES COORDONNEES

Que vous ayez souscrit ou non au service de mobilité bancaire, la banque ne maîtrise pas le délai de prise en compte de vos nouvelles coordonnées bancaires **par vos interlocuteurs habituels émetteurs de virement et prélèvements** (sociétés, organismes, etc.).

Si vous décidez d'utiliser le service de mobilité bancaire, pour la prise en compte des demandes de changement de domiciliation dans leurs outils informatiques, les émetteurs de prélèvement et/ ou de virements récurrents se voient imposer **un délai légal de 20 jours ouvrés** à compter de la réception des coordonnées du nouveau compte qui lui sont adressées par leur banque ou directement par le client.

Ils **doivent** dans ce même délai **vous informer de la bonne prise en compte de vos nouvelles coordonnées bancaires** (n°7 du schéma) et de la date à partir de laquelle tout nouveau prélèvement ou virement sera effectué sur le nouveau compte. Si l'émetteur de virement ne peut pas déterminer la date du prochain virement exécuté sur votre compte, il vous en informera. Attention toutefois à vérifier que ce changement est effectif avant de clôturer votre ancien compte.



N'hésitez pas à contacter les interlocuteurs concernés si vous constatez que des opérations continuent à être présentées sur votre ancien compte non clôturé.

En cas d'éventuels litiges avec votre banque liés au changement de domiciliation bancaire et des conséquences associées à un incident de paiement (cas d'insuffisance de provision sur votre compte si vous avez décidé de ne pas le clôturer...), vous avez la possibilité de contacter le service Gestion des Incidents et Réclamations :

- Par courrier à l'adresse suivante : Banque SOCREDO, service Gestion des Incidents et Réclamations, 115 Rue Dumont d'Urville, BP 130, 98713 Papeete, TAHITI
- Par mail à l'adresse suivante : reclamation@socredo.pf

En dernier recours, vous avez la possibilité d'écrire au médiateur à l'adresse suivante : Madame ou Monsieur le Médiateur de la FEDERATION BANCAIRE FRANCAISE Course Spéciale 151 75 422 PARIS CEDEX 09 ou directement sur le site Internet : www.lemediateur.fbf.fr



SAEM au capital de 22 milliards de FCFP
RCS TPI 59 1 B Papeete - N° TAHITI : 075390
Siège social : 115 rue Dumont d'Urville
BP130 - 98713 - Papeete TAHITI - Polynésie française
Tél : (689) 40 47 00 00
Email : socres@socredo.pf
Site Internet : www.socredo.pf