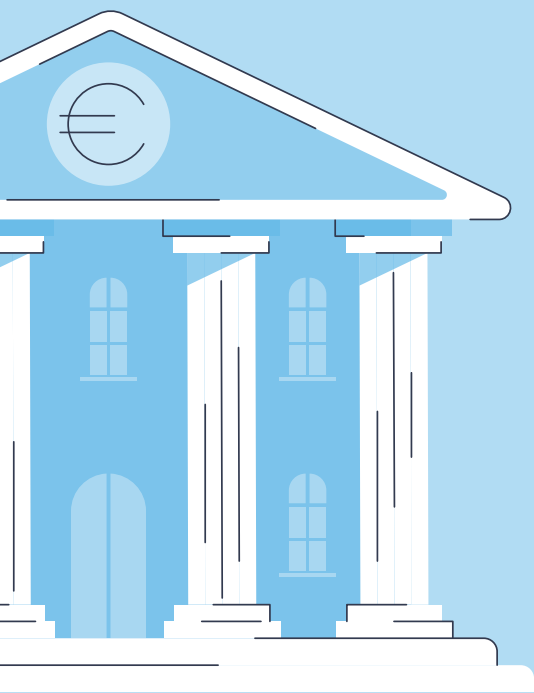
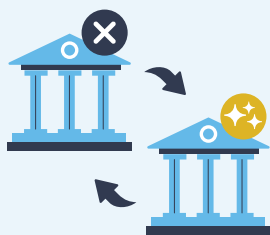


Le service de mobilité interbancaire : pour changer de banque facilement



QUE M'OFFRE LE SERVICE DE MOBILITÉ INTERBANCAIRE ?



Vous êtes un client particulier et vous souhaitez transférer vos comptes à vue et/ou d'épargne dans une autre banque (en Belgique) ?

Le service **gratuit** de mobilité interbancaire, que l'on appelle aussi Bankswitching, 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 :

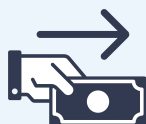
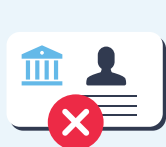


1. d'ouvrir un compte à vue et/ou d'épargne en ligne ou dans une agence de votre nouvelle banque (à moins que vous n'en ayez déjà un).

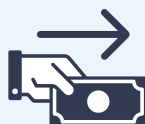


2. de demander le service de mobilité interbancaire auprès de cette nouvelle banque. En fonction de la banque, la demande peut se faire en ligne ou en agence.

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



1. Vous souhaitez le **transfert** de vos ordres de paiement avec **liquidation** de votre ancien compte de paiement.



2. Vous souhaitez uniquement le **transfert** de vos ordres de paiement.



3. Vous souhaitez uniquement la **liquidation** de votre ancien compte de paiement et/ou d'épargne.

La procédure de mobilité interbancaire pour votre compte d'épargne n'est possible que si votre ancienne et votre nouvelle banque figurent sur la liste disponible sur le site www.bankswitching.be.

Le changement de banque a lieu au moins 10 jours ouvrables bancaires et au plus tard un mois après l'introduction de votre demande. Vous choisissez vous-même la date de ce passage.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.

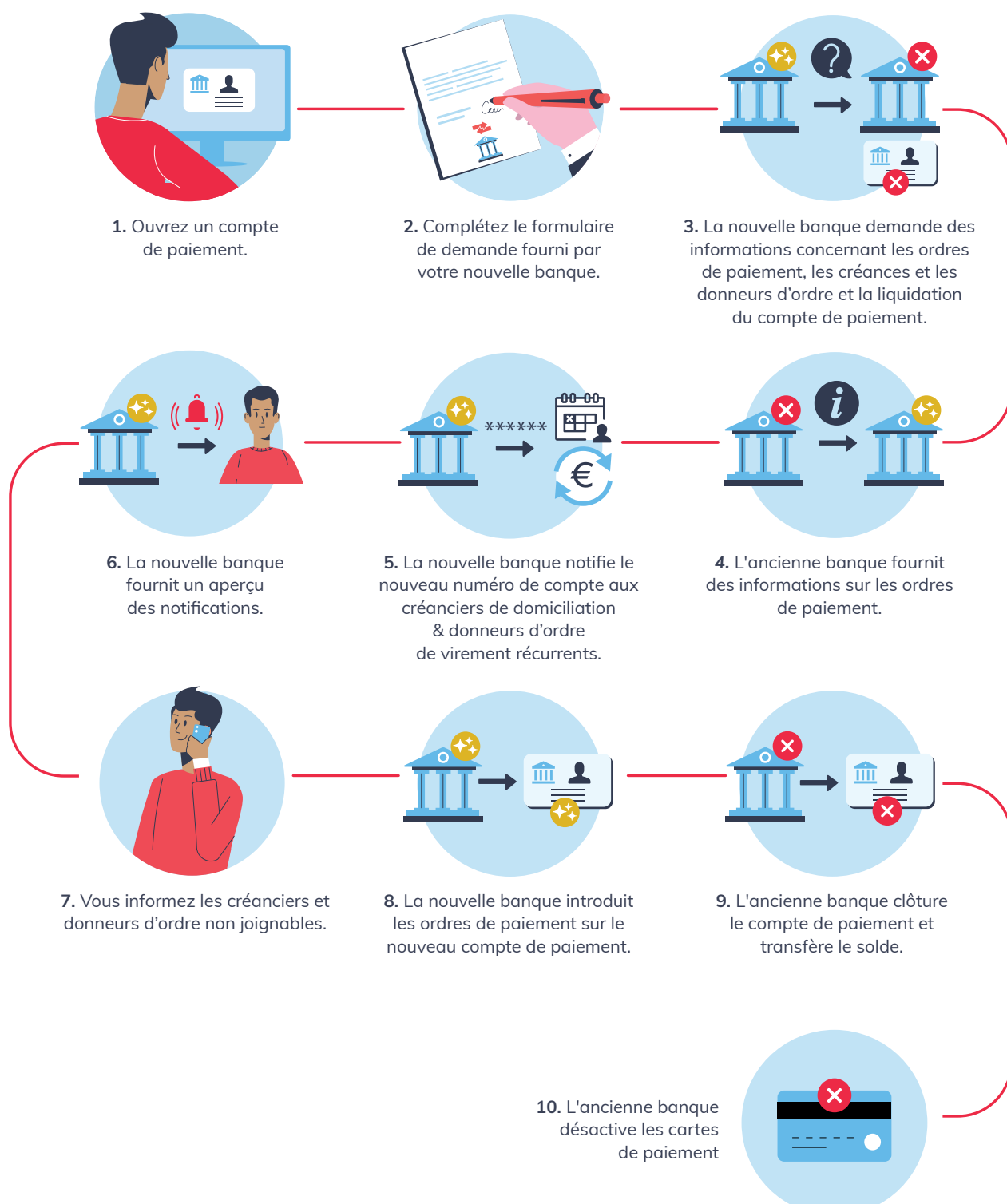
¹ Choisissez une date entre un **minimum de 10 jours ouvrables** et un **maximum d'un mois** après votre demande de changement de banque.

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

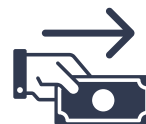


Votre nouvelle banque règle pour vous directement avec l'ancienne banque le transfert de vos ordres de paiement et la liquidation de votre ancien compte de paiement.

LES ÉTAPES :



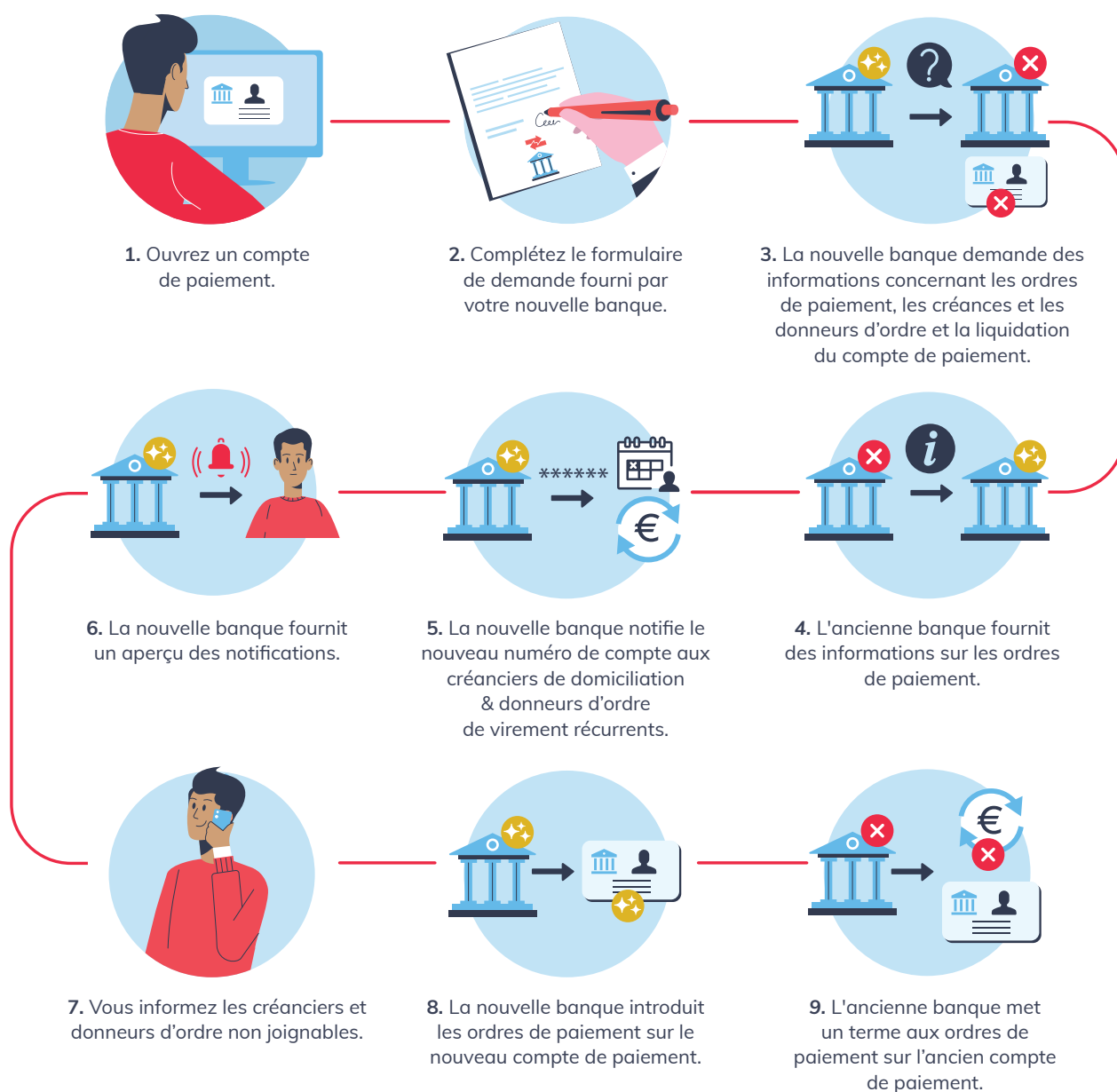
2. Vous demandez uniquement le transfert de vos ordres de paiement.



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 de paiement, puisque celui-ci ne sera pas clôturé.

LES ÉTAPES :



3. Vous demandez uniquement la liquidation de votre ancien compte de paiement et/ou d'épargne.



Dans le cadre du service de mobilité inter-bancaire, il est possible de ne faire liquider que votre ancien compte de paiement et/ou d'épargne. Votre nouvelle banque règle cette liquidation directement avec votre ancienne banque.

La procédure de mobilité interbancaire pour votre compte d'épargne n'est possible que si votre ancienne et votre nouvelle banque figurent sur la liste disponible sur le site www.bankswitching.be.

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).

Lors de la fermeture d'un compte d'épargne, les intérêts sont calculés, mais la prime de fidélité sur les dépôts effectués il y a moins d'un an devient caduque.

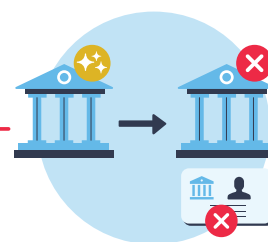
LES ÉTAPES :



1. Ouvrez un compte de paiement ou un compte d'épargne.



2. Complétez le formulaire de demande fourni par votre nouvelle banque.



3. La nouvelle banque demande la liquidation du compte de paiement ou d'épargne.



6. L'ancienne banque désactive les cartes de paiement (pas pour le compte d'épargne).



5. L'ancienne banque clôture le compte de paiement ou d'épargne et transfère le solde et les intérêts.



4. L'ancienne banque met un terme aux ordres de paiement sur l'ancien compte de paiement.

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 www.ombudsfin.be/fr

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 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.

Cette brochure est publiée à titre purement 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. Pour de plus amples informations : info@bankswitching.be



Fédération belge du secteur financier

Bd du Roi Albert II 19, 1210 Bruxelles

www.febelfin.be