

# Code de conduite relatif au service de mobilité interbancaire

A la demande de la Commission européenne, le [European Banking Industry Committee](#) (EBIC) a élaboré des [Principes communs pour le passage d'une banque à une autre](#). Le présent texte en est la transposition par Febelfin pour le secteur bancaire belge. Les banques participant au service de mobilité interbancaire s'engagent à respecter les principes du présent code de conduite lors de l'accomplissement du service de mobilité interbancaire.

## 1. Champ d'application

- a. Le présent code de conduite s'applique lorsqu'un client particulier revêtant la qualité de consommateur (ci-après « le client ») souhaite transférer d'une banque située en Belgique (ci-après l'"ancienne banque") vers une autre banque située en Belgique (ci-après la "nouvelle banque") ses ordres de paiement en euro dans la zone SEPA<sup>1</sup> à exécuter sur un compte à vue en euro, à savoir: domiciliations domestiques récurrentes, ordres de virement permanents et ordres de virement avec date mémo (mémo-virements). Le présent code de conduite contient également certaines dispositions relatives aux virements entrants récurrents et domiciliations SEPA (SEPA Direct Debit Core, ci-après « SDD »)
- b. Ce code de conduite s'applique également lorsqu'un client souhaite clôturer son compte à vue en euro auprès de l'"ancienne banque" en même temps ou après la demande du transfert de ses ordres de paiement tels que visés ci-avant, avec annulation ou blocage des cartes de paiement y attachées, et qu'il désire transférer le solde de ce compte à vue au crédit de son compte à vue ouvert auprès de la "nouvelle" banque.

---

<sup>1</sup> Uniquement pour virements

## 2. Informations claires

- a. Les banques et Febelfin mettent à la disposition des clients, sur un support durable, les informations claires et complètes sur les responsabilités (de l'ancienne banque, de la nouvelle banque et du client), les délais de transition et les coûts (éventuels) afférents au service de mobilité interbancaire.

## 3. Transition rapide

Lors de l'accomplissement du service de mobilité interbancaire :

- a. La **"nouvelle" banque** :
- met à la disposition du client une brochure relative au service de mobilité interbancaire;
  - ouvre un nouveau compte à vue pour le client, sans préjudice de ses obligations résultant de quelconques règles applicables (par ex. législation anti-blanchiment) et/ou de ses propres orientations stratégiques et commerciales;
  - donne au client la possibilité de commander de nouvelles cartes de paiement;
  - fait signer au client le formulaire de demande<sup>2</sup> de service de mobilité interbancaire, lequel doit être réceptionné par la nouvelle banque dûment complété et signé. La date de réception du formulaire par la nouvelle banque constitue la date de démarrage du service de mobilité interbancaire, ci-après « J<sup>3</sup> ».
  - aide le client à transmettre aux tiers les données relatives à son nouveau compte à vue, et plus particulièrement aux contreparties des virements entrants récurrents (par ex. employeur ou sécurité sociale) en mettant à disposition des lettres-types et des formulaires.

---

<sup>2</sup> Dans l'hypothèse où la liquidation du compte à vue détenu auprès de l'ancienne banque est demandée, le client doit conférer à la nouvelle banque un mandat afin que celle-ci débite le nouveau compte à vue détenu en ses livres des paiements relatifs à la/aux carte(s) de crédit liée(s) à l'ancien compte à vue dont la liquidation est demandée. Le client doit retourner immédiatement cette/ces carte(s) de crédit à l'ancienne banque, après l'(les) avoir découpée(s).

<sup>3</sup>  $J+x = x$  est le nombre maximum de jours ouvrables bancaires à partir de la date de démarrage J; Ces délais seront adaptés à la baisse à partir du 1/11/2010.

- Contacte l'«ancienne» banque en lui transmettant le formulaire de demande afin qu'elle effectue les opérations demandées par le client et mentionnées ci-après (au plus tard J+4). La date de réception du formulaire par l'ancienne banque constitue la date d'échange.

b. A la demande de la "nouvelle" banque, l'«**ancienne**» banque :

- Si un transfert des ordres de paiement est demandé:

- clôturera les ordres de virement permanents, les mémo-virements et les domiciliations enregistrés comme devant être exécutés sur l'ancien compte à vue. (dans les 7 jours bancaires ouvrables suivant la date d'échange et au plus tard J+11);
- fournira à la "nouvelle" banque les données disponibles concernant ces ordres de virement permanents et mémo-virements ainsi que les informations en sa possession relatives aux mandats de domiciliation<sup>4</sup> portant sur l'«ancien» compte à vue (dans les 7 jours bancaires ouvrables suivant la date d'échange et au plus tard J+11). La date d'envoi des informations par l'ancienne banque constitue la date de transfert;

- Si une clôture du compte à vue est demandée :

- bloquera/annulera les cartes de paiement qui y sont liées<sup>5</sup> (dans les 7 jours bancaires ouvrables suivant la date d'échange et au plus tard J+11);
- transférera l'éventuel solde positif de l'ancien compte sur le "nouveau" compte à vue (dans les 7 jours bancaires ouvrables suivant la date d'échange et au plus tard J+11);
- clôturera l'ancien compte à vue (dans les 7 jours bancaires ouvrables suivant la date d'échange et au plus tard J+11), sauf si cela n'est pas possible en raison d'obligations contractuelles subsistantes (crédits, cartes de crédit revolving, comptes-titres, coffres, solde débiteur ouvert, ...) entre le client et son "ancienne" banque concernant ce

---

<sup>4</sup> Uniquement pour les mandats de domiciliation domestique (et à partir du 1/11/2010 également les mandats de domiciliations « SDD » récurrentes) dont la dernière exécution sur l'ancien compte à vue remonte à moins de 13 mois à compter de la date de démarrage J.

<sup>5</sup> En cas de solde positif lié à la fonction Proton de la/les carte(s) le client peut continuer à utiliser la fonction Proton de la/les carte(s) uniquement pour effectuer des paiements et ce dans un délai de six mois à dater du blocage/de l'annulation de la/des carte(s) concernée(s). Le client dispose également de la faculté de se faire rembourser ce solde positif par l'«ancienne» banque avant clôture de l'ancien compte.

compte à vue; dans ce cas, l'ancienne banque prendra directement contact avec le client.

S'il y a des cartes de crédit liées au compte à vue, ce dernier sera clôturé au plus tard 3 mois après le transfert du solde positif sur le nouveau compte à vue. Aucun frais de gestion de l'ancien compte à vue ne sera appliqué pour cette période durant laquelle l'ancien compte à vue reste ouvert;

- supprimera les éventuels ordres de paiement non libellés en euro et/ou en dehors de la zone SEPA (de tels ordres ne peuvent pas faire l'objet d'un transfert dans le cadre du service de mobilité interbancaire);
- mettra à la disposition du client un relevé relatif à la clôture du compte à vue (dans les 8 jours bancaires ouvrables suivant la date d'échange et au plus tard J+12).

c. La **"nouvelle" banque** :

- Sur base des données reçues de l'ancienne banque et pour autant qu'un transfert des ordres ait été requis par le client, introduira les ordres de virement permanents transférés et les mémo-virements transférés en vue de leur exécution (dans les 7 jours bancaires ouvrables suivant la date de transfert et au plus tard J+18)
- exécutera les ordres de virement permanents transférés et les mémo-virements transférés ainsi que les domiciliations dirigées vers le nouveau compte à vue conformément aux données des mandats de domiciliation transférées (à partir du jour bancaire ouvrable suivant la date de transfert et au plus tard J+18).
- informera les créanciers du client dont les créances sont acquittées sur la base d'un mandat de domiciliation conféré au créancier concerné par le client, de la modification du numéro de compte attaché aux mandats de domiciliation visés ci-avant (dans les 7 jours bancaires ouvrables suivant la date de transfert et au plus tard J+18).
- mettra à la disposition du client un relevé récapitulatif relatif à ces ordres de virement permanents, mémo-virements et domiciliations visés ci-avant (dans les 8 jours bancaires ouvrables suivant la date de transfert);

En ce qui concerne les domiciliations SEPA (« SDD »), si le client en fait la demande et pour autant qu'il fournisse à la nouvelle banque les informations nécessaires, la nouvelle banque informera les créanciers du client désignés par ce dernier et dont les créances sont acquittées par le biais d'une « SDD » exécutée sur l'ancien compte à vue de la modification du numéro de compte du client.

Créanciers et client sont seuls responsables des actions devant être entreprises suite à cette information.

#### **4. Pas de frais ni de retard**

- a. Le service de mobilité interbancaire en tant que tel est gratuit pour le client, sans préjudice des frais éventuels liés aux services périphériques prestés par les banques, lesquels doivent être appropriés et proportionnels aux coûts (ex. frais de port). Ces frais sont mentionnés dans les informations que reçoit le client concernant le compte à vue (ancien et/ou nouveau). Le montant des frais sera spécifiquement examiné durant le processus de révision.
- b. Le client peut accéder gratuitement aux informations générales relatives au service de mobilité interbancaire. Le client ou la "nouvelle" banque reçoit de l'"ancienne" banque les informations personnelles qui sont nécessaires pour réaliser la transition souhaitée par le client.
- c. Lorsque la banque commet elle-même des erreurs durant la transition, elle ne peut imputer de frais au client.
- d. Le client ne peut avoir à subir un retard injustifié lors de la transition du fait de l'action des banques.

#### **5. Implémentation**

- a. La phase d'implémentation a débuté au moment où l'EBIC a approuvé formellement les Principes communs et où la Commission européenne les a agréés (pratiquement le 1<sup>er</sup> décembre 2008).
- b. Febelfin coordonne cette phase d'implémentation en Belgique.
- c. Celle-ci doit être achevée pour le 1<sup>er</sup> novembre 2009 et pour le 1<sup>er</sup> novembre 2010 en ce qui concerne la deuxième phase<sup>6</sup>.
- d. Au cours du deuxième trimestre 2009, Febelfin a fait rapport à l'EBIC concernant l'état d'avancement de la phase d'implémentation de ce code de conduite. La Commission européenne et les associations européennes de consommateurs ont reçu en juillet 2009 un

---

<sup>6</sup> voir notes de bas de page 2 et 3

rapport global d'avancement de l'EBIC concernant l'implémentation au niveau national et elles ont été invitées à le commenter.

- e. Febelfin a informé les autorités concernées à propos de l'implémentation de ce code de conduite. Le Conseil de la Consommation a publié un Avis sur ce code.
- f. Les clients ayant des plaintes concernant la manière dont les banques respectent les principes du présent code de conduite peuvent s'adresser au Service de Médiation Banques - Crédit - Placements.

## **6. Contrôle**

- a. L'EBIC réalisera une évaluation vers décembre 2010.
- b. Febelfin contrôle le respect de ce code de conduite. Le Conseil de la Consommation réalisera une évaluation.

L'EBIC informera régulièrement la Commission européenne et les associations européennes de consommateurs concernant le fonctionnement des Principes communs.