



Code de conduite relatif au service de déménagement bancaire

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 avec des services supplémentaires.

1. Champ d'application

- a. Le présent code de conduite s'applique lorsqu'un client particulier souhaite passer d'une banque (la "banque précédente") à l'autre (la "nouvelle banque") en Belgique pour ses ordres de paiement en euros¹ : domiciliations récurrentes, ordres de virement permanents et avec date mémo, virements entrants récurrents.
- b. Ce code de conduite s'applique également lorsqu'un client souhaite clôturer son compte à vue auprès de la "banque précédente" en parallèle ou au terme du transfert de ses ordres de paiement, avec annulation ou blocage des cartes de paiement et et qu'il désire virer le solde sur son compte à vue auprès de la "nouvelle" banque.

2. Informations claires

- a. Les banques et Febelfin dispensent sur un support durable des informations claires et complètes sur les responsabilités (de la banque "précédente", de la "nouvelle" banque et du client), les délais durant la transition et les coûts (éventuels).

¹ En Belgique pour les paiements non SEPA et dans le SEPA pour les paiements SEPA.

3. Transition rapide

a. La "nouvelle" banque :

- remet au client un manuel pour le service de mobilité;
- ouvre un nouveau compte à vue pour le client sans préjudice de ses obligations résultant de quelconques règles applicables (par ex. législation anti-blanchiment) ou de ses propres orientations stratégiques;
- donne au client la possibilité de commander de nouvelles cartes de paiement;
- fait signer au client les formulaires d'ordre concernant le service de mobilité ($D - j$)²
- aide le client à transmettre aux tiers les données relatives au nouveau compte, surtout en ce qui concerne les contreparties des virements entrants récurrents (par ex. employeur ou sécurité sociale) en mettant à disposition des projets de lettre et des formulaires.
- demande à la banque "précédente" les actions mentionnées ci-après ($J+4 - j+3$).

b. A la demande de la "nouvelle" banque, la **banque** "précédente" :

- clôturera les ordres de virement permanents et avec date mémo et les mandats de domiciliation DOM'80 ($J+11 - j+6$);
- fournira à la "nouvelle" banque les données disponibles concernant les ordres de virement permanents et avec date mémo et les mandats de domiciliation³ sur le compte "précédent" ($J+11 - j+6$);
- si une clôture de compte est demandée :
 - bloquera/supprimera les cartes de paiement liées⁴ ($J+11 - j+6$);

² $J+x$ = nombre maximum de jours ouvrables bancaires à partir du jour J; $j+x$ = nombre maximum de jours ouvrables bancaires à partir du jour j, applicable à partir du 1/11/2010

³ Tout au moins les (mandats de) domiciliation(s) DOM'80 (et à partir du 1/11/2010 également européen(ne)s récurrents) actifs/actives (dernière date de recouvrement, il y a moins de 13 mois).

- virera le solde positif du compte sur le "nouveau" compte (J+11 – j+6);
- clôturera le compte (J+11 – j+6), sauf si cela n'est pas possible car il y a encore des obligations contractuelles (crédits, comptes-titres, coffres, solde débiteur ouvert, paiement par cartes de crédit pendants, ...) entre le client et sa banque "précédente" concernant ce compte⁵; dans ce cas, il sera directement pris contact avec le client.
- mettra à la disposition du client un relevé relatif à la fermeture du compte à vue (J+12 – j+7)

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

- ouvrira les nouveaux ordres de virement permanents et avec date mémo et les mandats de domiciliation DOM'80 sur le nouveau compte, avec l'accord du client. Elle se basera pour ce faire sur les ordres de virement permanents et avec date mémo et les mandats de domiciliation DOM'80 existants (J+12 – j+7). Si nécessaire, le client fournira des informations complémentaires. Le client recevra des informations concernant ces ordres de virement permanents et avec date mémo et mandats de domiciliation DOM'80.
- enverra aux créanciers concernés les adaptations aux mandats de domiciliation DOM'80 et SEPA (si le client a fourni les informations manquantes) relatives au nouveau compte (D+18 – d+8).

4. Pas de frais ni de retard

- a. La banque "précédente" n'impute pas de coûts pour la clôture du compte à vue précédent ni pour le virement du solde positif, en ce compris tous les intérêts sur le nouveau compte⁶.
- b. Le client peut accéder gratuitement aux informations générales pour le passage d'une banque à l'autre. Le client ou la "nouvelle" banque reçoit de la banque "précédente" les informations personnelles qui sont nécessaires pour réaliser la transition sans frais pour le client.

⁴ S'il y a encore un solde sur la précédente "carte Proton", le client peut l'utiliser pour des paiements ou se le faire rembourser par la banque « précédente » avant la clôture du compte à vue « précédent ».

⁵ S'il y a des cartes de crédit liées au compte, le compte à vue peut exceptionnellement être clôturé 3 mois plus tard sans frais de gestion pour cette période pour pouvoir réaliser le décompte éventuellement retardé des paiements.

⁶ Conformément à la loi relative aux services de paiement de JJ ? mois ? 2009.

- c. Les rémunérations éventuelles pour le transfert des services apparentés prestés par les banques doivent être appropriées et proportionnelles aux coûts. Ces rémunérations sont mentionnées dans les informations que reçoit le client concernant le compte. Le montant des rémunérations sera spécifiquement examiné durant le processus de révision.
- d. Lorsque la banque commet elle-même des erreurs, durant la transition, elle ne peut imputer de frais au client.
- e. 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 correspond au moment où l'EBIC approuve formellement les Principes communs et où la Commission européenne les agrée (en fait 1^{er} décembre 2008).
- b. Febelfin coordonne cette phase d'implémentation en Belgique.
- c. Celle-ci doit être achevée pour le 1^{er} novembre 2009.
- 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 quelques autres associations européennes de consommateurs recevront en juillet 2009 un rapport global d'avancement de l'EBIC concernant l'implémentation au niveau national et elles seront invitées à le commenter.
- e. Febelfin informe le Conseil de la Consommation et les autorités concernées à propos de l'implémentation de ce code de conduite.
- f. Les clients ayant des plaintes concernant la manière dont les banques respectent ces principes 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 également une évaluation⁷.

⁷ Sous réserve d'acceptation par le Conseil de la Consommation.



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