



# LE GUIDE DE LA MOBILITÉ

## Changer de banque

Groupe Crédit du Nord  PLUS LOIN, AVEC VOUS

Banque  
Courtois

Banque  
Kolb

Banque  
Laydernier

Banque  
Nuger

Banque  
Rhône-Alpes

Banque  
Tarneaud

Société  
de Banque Monaco

Société  
Marseillaise de Crédit

Crédit  
du Nord

## **Vous envisagez d'ouvrir un compte dans une nouvelle banque ?**

Le service d'aide à la mobilité bancaire est un service gratuit, proposé par votre nouvelle banque. Il 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.

# SOMMAIRE

## 1| **JE CHANGE DE BANQUE : CONSÉQUENCES POUR MON COMPTE**

---

Étape 1 - J'ouvre mon compte.	5
Étape 2 - Je communique mes nouvelles coordonnées bancaires.	6
Étape 3 - Je n'utilise plus mon ancien compte.	10
Étape 4 - Je clôture mon ancien compte.	11

## 2| **JE CHANGE DE BANQUE : CONSÉQUENCES POUR MON ÉPARGNE**

---

Mon livret A, livret jeune, livret de développement durable et solidaire (LDDS)	12
Mon plan épargne logement (PEL), compte épargne logement (CEL)	12
Mon plan d'épargne populaire (PEP)	13
Mes titres, mon plan d'épargne en actions (PEA)	13

## 3| **JE CHANGE DE BANQUE : CONSÉQUENCES POUR MON CRÉDIT**

---

Étape 1 - Je demande à la nouvelle banque le rachat de mes crédits.	15
Étape 2 - J'évalue le coût de l'opération.	15
Étape 3 - J'accepte le nouveau crédit.	16
Étape 4 - Je suis attentivement la réalisation de l'opération.	16

## 4| **ANNEXES**

---

Modèles de lettres pour le changement de compte	
Annexe 1 - Envoi des nouvelles coordonnées bancaires pour prélèvement	17
Annexe 2 - Envoi des nouvelles coordonnées bancaires pour virement	18
Annexe 3 - Demande d'annulation de virement permanent	19
Modèles de lettres pour le changement d'épargne	
Annexe 4 - Demande de clôture de compte	20
Annexe 5 - Demande de clôture d'un livret d'épargne	21
Annexe 6 - Demande de transfert d'un produit d'épargne	22

## 5| **RELATION CLIENTÈLE**

---

Réclamations et médiation	23
---------------------------	----

## 6| **RETROUVEZ-NOUS**

---

# 1 | Je change de banque : conséquences pour mon compte

Pour faciliter vos démarches, votre nouvelle banque vous propose un service gratuit d'aide à la mobilité bancaire. Celui-ci assure un échange automatisé entre banques des informations permettant le changement de la domiciliation bancaire de vos opérations récurrentes. Ainsi, vos démarches sont largement facilitées.

Bien entendu, vous n'êtes pas obligé d'accepter ce service. Dans ce cas, il faudra simplement veiller à faire les choses vous-même, dans l'ordre et en respectant les différentes étapes décrites plus loin.

Si vous ouvrez un nouveau compte bancaire sans clôturer le premier, soyez vigilant pour éviter d'éventuels impayés : attention par exemple à ne pas émettre de chèque sur un compte alors que l'argent est disponible sur l'autre.



## À NOTER

**L'échange automatisé ne concerne que les comptes de dépôt** (les comptes et les plans d'épargne ne sont pas concernés) **d'un particulier**, c'est-à-dire une personne n'agissant pas pour des besoins professionnels.

Seuls peuvent être automatiques les transferts :

- d'un compte individuel vers un compte individuel si le titulaire est le même,
- d'un compte joint vers un compte joint si tous les titulaires sont les mêmes,
- d'un compte en indivision vers un compte en indivision si tous les titulaires sont les mêmes,
- d'un compte individuel vers un compte joint si le titulaire du compte individuel est l'un des titulaires du compte joint.



Cf. page 6 du guide de la  
Fédération bancaire française.

# 1 | Je change de banque : conséquences pour mon compte

Étape 1

Étape 2

Étape 3

Étape 4

## J'OUVRE MON COMPTE.

### Les justificatifs à fournir

Afin de mieux vous connaître, votre nouvelle banque vous demandera de nombreuses informations (votre activité professionnelle, vos revenus, ...) et de nombreux documents qui lui seront utiles, en particulier :

#### Une pièce d'identité officielle

en cours de validité comportant photo et signature: carte nationale d'identité, passeport, carte de séjour temporaire ou de résident...

#### Un justificatif de domicile récent

Certificat d'imposition ou de non-imposition, attestation d'assurance, contrat de location, quittance de loyer, facture d'eau, de gaz ou d'électricité, attestation de domiciliation ou d'hébergement...

#### Un spécimen de signature

Si le compte est un compte joint, chaque cotitulaire doit déposer un spécimen de signature. Si une procuration est donnée sur le compte, le mandataire devra déposer un spécimen de signature.



La loi oblige la banque à vérifier l'identité de ses clients et à recueillir de nombreuses informations, notamment sur vos revenus et votre patrimoine, la nature des opérations envisagées, qui lui permettent de mieux vous connaître.

### La banque vérifie que :

- vous pouvez réaliser des actes tels que l'ouverture et l'utilisation d'un compte bancaire (une réglementation spécifique s'applique aux mineurs et aux majeurs protégés) ;
- vous pouvez utiliser un chéquier si vous n'êtes pas interdit d'émettre des chèques (interdiction bancaire ou judiciaire) ;
- vous pouvez utiliser une carte bancaire si vous n'avez pas fait auparavant un usage abusif de carte bancaire.

### La banque me remet :

- une convention de compte bancaire : vous devez la signer (elle reprend toutes les caractéristiques du compte et les modalités de son fonctionnement, à lire attentivement et à conserver) ;
- la liste des tarifs des services bancaires ;
- des relevés d'identité bancaire (RIB) en nombre suffisant.

### La banque me propose le service d'aide à la mobilité bancaire.



La banque peut vous refuser l'ouverture d'un compte. Dans ce cas, si vous ne disposez d'aucun compte de dépôt en France, vous pouvez bénéficier du droit au compte. Les informations sur cette procédure figurent dans le **mini-guide n° 14 « Le droit au compte »** sur [www.lesclesdelabanque.com](http://www.lesclesdelabanque.com).

# 1 | Je change de banque : conséquences pour mon compte

Étape 1

Étape 2

Étape 3

Étape 4

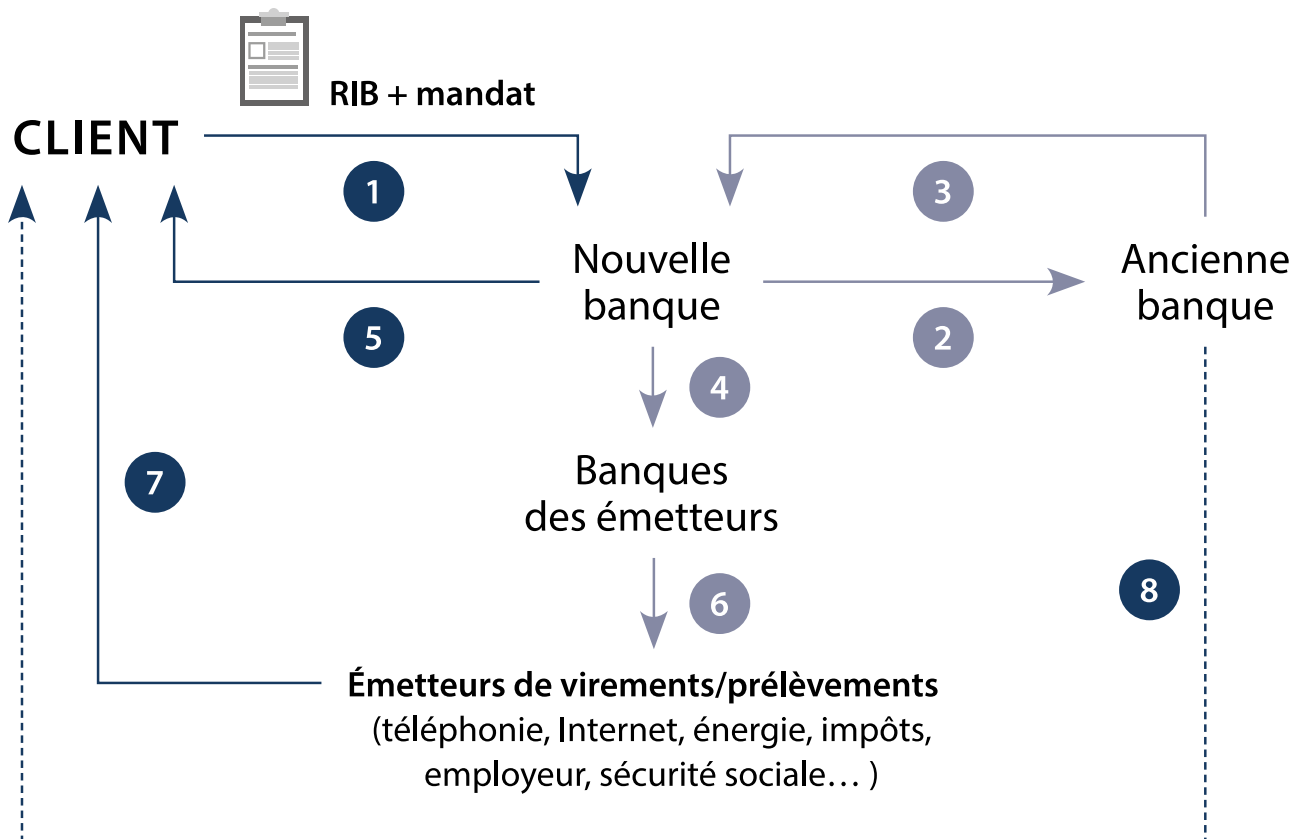
## JE COMMUNIQUE MES NOUVELLES COORDONNÉES BANCAIRES.

Pour que toutes vos opérations habituelles passent désormais sur votre nouveau compte, **vos nouvelles coordonnées bancaires** doivent être communiquées **aux personnes, organismes ou sociétés** (électricité, téléphone, impôts, employeur, etc.), plus communément appelés émetteurs et qui effectuent de manière récurrente des prélèvements ou des virements sur votre compte.

Vous pouvez :

- soit **demander à votre banque d'arrivée** de le faire dans le cadre du service d'aide à la mobilité bancaire (si les comptes à l'origine ou destinataires des opérations sont domiciliés en France),
- soit **le faire vous-même**, en contactant une à une toutes les personnes, sociétés et organismes concernés avec lesquels vous êtes en relation.

Je demande à ma nouvelle banque de le faire.



# 1 | Je change de banque : conséquences pour mon compte

Étape 1

**Étape 2**

Étape 3

Étape 4

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

**La nouvelle banque demande les informations à la banque de départ dans un délai 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 chèquiers 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

**La banque de départ fournit les informations à la 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

**La nouvelle banque transmet les informations nécessaires au changement de domiciliation aux banques des émetteurs.**

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.**

Elle 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 débités sur les chèquiers 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 devrez 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.

# 1 | Je change de banque : conséquences pour mon compte

Étape 1

Étape 2

Étape 3

Étape 4

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 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.



Si vous souhaitez ouvrir un compte dans un autre pays de l'Union européenne que la France, vous pouvez bénéficier d'un service spécifique. La banque de départ vous propose, dans les 6 jours ouvrés qui suivent la demande de clôture de compte, un récapitulatif des opérations automatiques et récurrentes ayant transité sur ce compte au cours des 13 derniers mois. Elle transfère le solde positif éventuel du compte, sous réserve de disposer des informations permettant d'identifier la banque d'arrivée et votre nouveau compte. Ce transfert est opéré à la date que vous demandez, au plus tôt 6 jours ouvrés après la réception par la banque de départ de la demande de clôture du compte.

## Je préfère communiquer mes nouvelles coordonnées bancaires moi-même.

Pour que toutes vos opérations habituelles passent désormais sur votre nouveau compte, **vous devez envoyer vos nouvelles coordonnées bancaires aux personnes, organismes ou sociétés** (électricité, téléphone, impôts, employeur, etc.) qui effectuent de manière récurrente des prélèvements ou des virements sur votre compte.

Pour les lister sans exception (y compris ceux qui ne versent des fonds ou n'effectuent des prélèvements qu'une ou deux fois par an), vous pouvez demander à la banque de départ de vous fournir gratuitement le récapitulatif des opérations automatiques et récurrentes ayant transité sur votre compte au cours des 13 derniers mois.

Vous pouvez également reprendre vos 13 derniers relevés de compte :

- **de la colonne crédit** : notez les organismes qui vous font des virements réguliers (employeur, Caisse d'allocations familiales, Sécurité sociale, mutuelle santé, locataire, etc.
- **de la colonne débit** : notez les organismes que vous payez par prélèvement ou virement (impôts, assurance, loyers, électricité, téléphone, internet, remboursement de crédits dans une autre banque, etc.).



# 1 | Je change de banque : conséquences pour mon compte

Étape 1

Étape 2

Étape 3

Étape 4

Adressez rapidement un courrier à chacun de ces organismes en joignant vos nouvelles coordonnées bancaires. La banque d'arrivée vous fournira sur papier ou autre support durable dans un délai de 5 jours ouvrés (à compter de la réception de la demande) des modèles de lettres indiquant les coordonnées de votre nouveau compte.

→ voir aussi modèles de lettre en annexes 1 (page 17) et 2 (page 18).

## La bonne prise en compte de mes nouvelles coordonnées bancaires

Que vous ayez souscrit ou non le 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 virements 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 prélèvements et/ou de virements récurrents se voient imposer un **délai légal de 10 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 (7 du schéma supra) 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 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 vos interlocuteurs si vous constatez que des opérations continuent à être présentées sur votre ancien compte non clôturé.



### À NOTER

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 relation clientèle puis le médiateur. Leurs coordonnées et les modalités de saisines figurent sur les sites de chacun des établissements concernés.

# 1 | Je change de banque : conséquences pour mon compte

Étape 1

Étape 2

Étape 3

Étape 4

## JE N'UTILISE PLUS MON ANCIEN COMPTE.

Plus aucun nouveau paiement ne doit passer sur votre ancien compte et tous les paiements en cours doivent avoir été débités avant de pouvoir le clôturer définitivement.



Pour plus d'infos : consultez le **mini-guide « Bien clôturer mon compte »** disponible sur [www.lesclesdelabanque.com](http://www.lesclesdelabanque.com).

## J'annule les virements permanents.

Vous devez annuler tous les virements permanents (vers un compte d'épargne, un bénéficiaire...) qui étaient en place sur votre ancien compte.

Le cas échéant, vous demandez à votre banque d'arrivée la mise en place des opérations de virements permanents (alimentation de produits d'épargne, virements vers d'autres tiers, etc...) sur votre nouveau compte.

→ voir aussi modèle de lettre en annexe 3, page 19.

## Je restitue mes anciens moyens de paiement.

Pour éviter tout risque d'erreur et toute tentative frauduleuse, **restituez les cartes bancaires et les chèques inutilisés à votre ancienne agence.**

Il est déconseillé de les envoyer par courrier postal. Votre banque pourra, selon le cas, vous demander de les détruire vous-même :

- coupez la carte en deux avec des ciseaux au milieu de la puce électronique et de la bande magnétique,
- neutralisez les chèques en écrivant en gros caractères « ANNULÉ » en travers de chaque chèque ; vous pouvez ainsi conserver sans risque le chéquier.

## Je liste les opérations de paiement encore en cours.

- Un chèque est valable 1 an et 8 jours à compter de son émission. Il peut être remis à l'encaissement n'importe quand pendant ce délai. Vous devez donc lister tous les chèques encore en circulation : reprenez votre chéquier et pointez vos relevés de comptes avec les talons des chèques. Notez les numéros des chèques émis que vous ne retrouvez pas sur vos relevés de compte, notez leur montant et leur date d'émission.
- Si vous avez utilisé votre carte, vous devez pouvoir assurer les paiements sur votre ancien compte (paiement à distance non encore débité ou paiement avec une carte à débit différé...).

**Faites la somme des chèques non encore présentés et des paiements carte à venir. Laissez sur votre compte la provision nécessaire à leur paiement.**



**À NOTER**

Pensez à informer votre ancienne banque de tout changement d'adresse tant que des chèques sont encore en circulation pour lui permettre de vous contacter le cas échéant.

# 1 | Je change de banque : conséquences pour mon compte

Étape 1

Étape 2

Étape 3

Étape 4

## JE CLÔTURE MON ANCIEN COMPTE.

**Vous pouvez demander la clôture si :**

- **les chèques et les paiements cartes** qui étaient en circulation ont tous été réglés (ou alors vous en avez versé la provision à la banque),
- **toutes les opérations récurrentes** (salaire, pension ou encore prélèvements automatiques) **sont désormais dirigés vers le nouveau compte.**

Vous pouvez utiliser le modèle de lettre disponible en annexe 4, page 20.

La banque fermera le compte au plus tôt dans les 30 jours de la date de signature du mandat de mobilité et conformément à ce qui est prévu dans ce mandat.

Si un chèque se présente au paiement au cours des 13 mois suivant la clôture, elle vous informera, par tout moyen approprié, qu'elle a l'obligation de refuser le paiement du chèque, des conséquences de ce refus et des conditions dans lesquelles vous pouvez régulariser.



La clôture d'un compte bancaire est gratuite.



Si vous conservez dans votre ancienne banque des prêts ou des produits d'épargne avec une alimentation périodique (un PEL par exemple), la banque peut vous demander de conserver un compte à vue sur lequel seront prélevés les remboursements des crédits ou les alimentations des produits d'épargne.

Vous aurez, dans ce cas, à l'approvisionner par un virement périodique depuis votre nouveau compte. Dans le cas de remboursement de prêt, veillez bien à ce que les fonds parviennent à temps pour éviter des positions génératrices d'agios et de frais.

# 2 | Je change de banque : conséquences pour mon épargne

Livret A / livret jeune / LDDS

PEL / CEL

PEP

Titres / PEA

Changer de banque pour son épargne est simple. La procédure dépend cependant du type de produit. Vous trouverez des modèles de lettre en annexe.

## MON LIVRET A, LIVRET JEUNE, LIVRET DE DÉVELOPPEMENT DURABLE ET SOLIDAIRE (LDDS)

Les produits réglementés ne sont pas fiscalisés ; en contrepartie, vous ne pouvez pas en détenir plusieurs du même type.

La procédure comprend 3 étapes :

- 1. La clôture** de l'ancien livret : l'enregistrement de la clôture déclenche l'arrêt du compte, c'est-à-dire le calcul des intérêts qui vous reviennent depuis le 1<sup>er</sup> janvier de l'année en cours jusqu'à la date de clôture ;
- 2. Le virement du solde et des intérêts sur le compte de votre choix** : un délai de quelques jours est généralement nécessaire car le calcul des intérêts est exécuté à la demande ;
- 3. L'ouverture dans la nouvelle banque** : elle vous ouvrira le plus souvent un produit identique à celui que vous possédiez dans votre banque de départ. Si le produit que vous déteniez dans votre banque de départ n'est pas distribué par votre nouvelle banque, votre nouveau conseiller recherchera avec vous une solution de remplacement.



La clôture d'un livret d'épargne est gratuite.

## MON PLAN ÉPARGNE LOGEMENT (PEL), COMPTE ÉPARGNE LOGEMENT (CEL)

Vous pouvez demander la clôture d'un PEL ou d'un CEL. Cependant, vous en perdrez les avantages.

Pour le transférer et ainsi éviter sa clôture, **l'accord des deux banques est nécessaire** ; aucune n'est tenue d'accepter.

**Quand les deux banques sont d'accord, demandez le transfert à votre ancienne agence.** Elle transférera à votre nouvelle banque :

- les données comptables (solde),
- les données techniques (droit à prêt et compteurs fiscaux).

Cela permet la continuité du produit et des avantages que vous avez acquis.

C'est notamment en raison de cette complexité que **ce type de transfert est généralement facturé par les banques** (voir les conditions dans le dépliant tarifaire de votre banque de départ).

Vous pouvez utiliser le modèle de lettre disponible à l'annexe 6, page 22.

# 2 | Je change de banque : conséquences pour mon épargne

Livret A / livret jeune / LDDS

PEL / CEL

PEP

Titres / PEA

## MON PLAN D'ÉPARGNE POPULAIRE (PEP)

Vérifiez d'abord que la nouvelle banque est d'accord pour reprendre le PEP aux conditions qui étaient appliquées par la banque de départ.

Le PEP n'étant plus commercialisé depuis plusieurs années, on ne peut donc pas en ouvrir de nouveau.

Par ailleurs, si les comptes fiscaux sont toujours transférables, ce n'est pas forcément le cas des supports financiers sur lesquels le PEP est investi.

Le transfert d'un PEP peut éventuellement se heurter à une impossibilité technique pour la nouvelle banque de gérer des supports spécifiques à la banque de départ (par exemple, des fonds communs de placement ou un contrat d'assurance-vie).

C'est notamment en raison de cette complexité que ce type de transfert est généralement facturé par les banques (voir les conditions dans le dépliant tarifaire de votre banque de départ).

## MES TITRES, MON PLAN D'ÉPARGNE EN ACTIONS (PEA)

C'est à votre banque de départ que vous devez demander le transfert.

### Le transfert d'un portefeuille de titres

Il s'agit de transférer des titres qui peuvent être des actions, des obligations, des Sicav... Les fonds communs de placement (FCP) constituent un cas à part qui ne permet pas le transfert. Vous devrez alors soit les maintenir dans votre banque de départ, soit les arbitrer contre des valeurs transférables.

Par ailleurs, si votre portefeuille est constitué au moins partiellement de Sicav, vérifiez avec votre nouvelle banque les conditions dans lesquelles elle pourra en assurer la conservation.

**Le transfert d'un portefeuille de titres est une opération complexe.** Cette complexité explique que ces transferts sont généralement facturés par les banques (voir les conditions dans le dépliant tarifaire de votre banque de départ).

### Le transfert d'un PEA

Reportez-vous à votre contrat qui prévoit les conditions dans lesquelles vous pouvez obtenir le transfert de votre plan vers un autre organisme, notamment les frais encourus. Le transfert d'un PEA est plus complexe qu'un transfert de titres en dépôt libre, notamment en raison des comptes fiscaux qui doivent être transférés en même temps que le compte titres et que le compte espèces. Plusieurs semaines sont parfois nécessaires pour mener à bien l'opération. **Faites-vous préciser le montant des frais avant d'engager le transfert.**

La détention de titre non cotés au sein d'un PEA contribue aussi à l'allongement des délais de transfert du fait des contraintes administratives et réglementaires attachées à la gestion des opérations concernant ce type d'instruments financiers.

Afin de faciliter et diminuer le temps nécessaire pour la réalisation de tout transfert de PEA, les professionnels mettront en oeuvre une procédure simplifiée concernant la gestion des titres non cotés détenus au sein d'un PEA qui assurera en particulier la bonne information de l'émetteur du titre des nouvelles coordonnées bancaires du détenteur de titres.

# 3 | Je change de banque : conséquences pour mon crédit

Livret A / livret jeune / LDDS

PEL / CEL

PEP

Titres / PEA

**Si vous souhaitez changer de banque et que vous avez souscrit auparavant un crédit dans la banque que vous quittez, vous pouvez conserver votre crédit, le rembourser par anticipation, ou solliciter un rachat de votre (vos) crédit(s) par un autre établissement.**

**Cela consiste à emprunter auprès d'une nouvelle banque et à rembourser la première par anticipation avec ce nouveau crédit. On parle alors de rachat. Voici comment procéder.**

Pour plus de précisions concernant le remboursement de votre crédit (mensualités ou capital restant dû), n'hésitez pas à vous rapprocher de votre interlocuteur habituel dans la banque que vous quittez.

# 3 | Je change de banque : conséquences pour mon crédit

Étape 1

Étape 2

Étape 3

Étape 4

## Étape 1

### JE DEMANDE À LA NOUVELLE BANQUE LE RACHAT DE MES CRÉDITS.

#### La banque examine ma demande.

Elle s'assurera comme pour toute demande de crédit de votre situation financière et de vos capacités de remboursement. Elle vous demandera de justifier de vos revenus et de certaines de vos charges (notamment les remboursements correspondant à d'autres crédits que ceux qui font l'objet du rachat).

Vous devrez lui fournir tous les documents utiles (tableaux d'amortissement mais aussi contrats) que vous aura remis l'établissement qui vous a consenti le(s) crédit(s) initial(aux). Votre nouvelle banque n'est jamais obligée d'accepter de racheter vos prêts, même si vous avez transféré chez elle tous vos avoirs.

En cas de refus de prêt, elle n'est pas tenue de vous en donner la raison.

#### La banque accepte.

L'accord de la banque se manifestera de façon formelle par l'émission d'une offre de prêt.

## Étape 2

### J'ÉVALUE LE COÛT DE L'OPÉRATION.

#### Je prends en compte les différents éléments :

- le **taux d'intérêt** et les **éventuels intérêts supplémentaires**, par exemple en cas de durée plus longue du crédit ;
- les **indemnités éventuelles** de remboursement anticipé (fonction du type de crédit concerné - immobilier ou à la consommation - et de sa date de conclusion) ;
- éventuellement les **frais** de dossier, de mainlevée d'hypothèque, de courtage et de notaire, les taux d'assurance emprunteur, de caution mutuelle...

#### Je lis le document d'information.

Avant l'offre de prêt, la banque qui accepte de regrouper vos crédits vous remettra un document d'information reprenant ces éléments. Il permettra de comparer :

- **d'un côté, les caractéristiques des prêts en cours** (capital restant dû, taux, échéance, etc.) ;
- **de l'autre, les caractéristiques du (des) nouveau(x) crédit(s)** proposé(s) y compris en cas de regroupement (nature du nouveau crédit, taux, montant des échéances, durée prévue de remboursement, etc.).

Vous aurez ainsi connaissance des avantages et des inconvénients de l'opération et pourrez prendre votre décision en connaissance de cause.



Le document d'information vous permet de connaître le coût de l'opération de regroupement et de prendre conscience des différences de garantie et d'assurance par rapport à celles des crédits qui vont être regroupés.

# 3 | Je change de banque : conséquences pour mon crédit

Étape 1

Étape 2

Étape 3

Étape 4

## Étape 3

### J'ACCEPTÉ LE NOUVEAU CRÉDIT.

Avant d'accepter le nouveau crédit, vérifiez bien l'offre de prêt et les éléments suivants :

#### La nouvelle assurance

Le transfert et le regroupement des contrats d'assurance décès/incapacité totale ne sont pas possibles : vous devrez donc souscrire une nouvelle assurance avec de nouvelles garanties, des conditions particulières, des éventuelles exclusions, un nouveau questionnaire de santé, voire des examens. Une fiche standardisée d'information vous sera remise par le prêteur pour cette nouvelle assurance.

#### La nouvelle garantie

Selon les cas, vous pourrez opter pour un cautionnement, un nantissement ou encore une hypothèque. Celle-ci nécessitera l'intervention d'un notaire et des frais d'inscription seront perçus par le service de publicité foncière.

#### L'acceptation du crédit

Si la proposition de la nouvelle banque vous convient (taux, durée, etc.), retournez l'offre de crédit signée. Vous bénéficiez d'un délai de réflexion (10 jours minimum et 30 jours maximum pour les crédits immobiliers) ou d'un délai de rétractation (14 jours pour les crédits à la consommation) avant la conclusion définitive du prêt.

## Étape 4

### JE SUIS ATTENTIVEMENT LA RÉALISATION DE L'OPÉRATION.

#### Le remboursement des anciens crédits

L'opération consiste alors pour votre nouvelle banque à rembourser la banque de départ du capital restant dû, et le cas échéant, des intérêts restant dus au moyen du nouveau prêt. Vérifiez auprès de la banque qui a accepté de reprendre tous vos crédits qu'ils ont bien tous été remboursés.

Une **attestation de remboursement** doit vous être fournie.

Les assurances et garanties des anciens crédits n'ont plus lieu d'être et tombent d'elles-mêmes puisque les anciens crédits sont remboursés par anticipation. De même, les garanties selon leur nature se trouvent soit annulées de fait (caution de société de caution mutuelle), soit doivent faire l'objet d'une annulation par un notaire, moyennant des frais à votre charge (hypothèque, privilège de prêteur de deniers).

#### Le nouveau crédit

Pour le nouveau prêt, conservez précieusement le contrat du nouveau prêt ainsi que ses annexes (tableau d'amortissement, garanties, assurances, etc.).



# 4 | Annexe 1

## Envoi des nouvelles coordonnées bancaires pour prélèvement

Saisir vos nom et prénom

Saisir votre adresse

Saisir votre numéro de téléphone

Saisir votre numéro de compte

Saisir le nom de l'organisme

Saisir l'adresse de l'organisme

À Saisir le lieu, le Saisir la date

Lettre recommandée avec accusé réception

Référence client : Saisir la référence client ou numéro de dossier

Objet : changement de domiciliation bancaire

Madame, Monsieur,

Je vous prie de bien vouloir noter le changement de mes coordonnées bancaires.

Vous trouverez ci-joint un relevé d'identité bancaire (RIB) correspondant à mon nouveau compte.

C'est sur ce compte que je vous demande désormais de bien vouloir effectuer les prélèvements.

Veuillez m'adresser le mandat de prélèvement que je vous renverrai signé.

Je vous en remercie par avance et vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

Signer ici

P.J. : nouveau RIB

# 4 | Annexe 2

## Envoi des nouvelles coordonnées bancaires pour virement

Saisir vos nom et prénom

Saisir votre adresse

Saisir votre numéro de téléphone

Saisir votre numéro de compte

Saisir le nom de l'organisme

Saisir l'adresse de l'organisme

À Saisir le lieu, le Saisir la date

Lettre recommandée avec accusé réception

Référence client : Saisir la référence client ou numéro de dossier

Objet : changement de domiciliation bancaire

Madame, Monsieur,

Je vous prie de bien vouloir noter le changement de mes coordonnées bancaires.

Vous trouverez ci-joint un relevé d'identité bancaire (RIB) correspondant à mon nouveau compte.

C'est sur ce compte que je vous demande désormais de bien vouloir virer toute somme que vous pourriez me devoir.

Je vous en remercie par avance et vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

Signer ici

P.J. : nouveau RIB

# 4 | Annexe 3

## Demande d'annulation de virement permanent

Saisir vos nom et prénom

Saisir votre adresse

Saisir votre numéro de téléphone

Saisir votre numéro de compte

Saisir le nom de l'organisme

Saisir l'adresse de l'organisme

À Saisir le lieu, le Saisir la date

Lettre recommandée avec accusé réception

Référence client : Saisir la référence client ou numéro de dossier

Objet : annulation de virement permanent

Madame, Monsieur,

Suite à notre conversation téléphonique Indiquer « de ce jour » ou la date je vous prie de bien vouloir procéder à l'annulation de l'ordre de virement permanent suivant :

Saisir les nom et prénom du bénéficiaire

Saisir le numéro de compte bénéficiaire

Montant : saisir le montant en chiffres et en lettres euros

Périodicité : indiquer la périodicité par exemple « mensuel » ou « tous les 5 du mois ».

Je vous en remercie par avance et vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

Signer ici

P.J. : nouveau RIB

# 4 | Annexe 4

## Demande de clôture de compte

Saisir vos nom et prénom

Saisir votre adresse

Saisir votre numéro de téléphone

Saisir votre numéro de compte

Saisir le nom de l'organisme

Saisir l'adresse de l'organisme

À Saisir le lieu, le Saisir la date

Lettre recommandée avec accusé réception

Référence client : Saisir la référence client ou numéro de dossier

Objet : demande de clôture du compte n° Saisir le numéro de votre compte bancaire

Madame, Monsieur,

Je vous prie de bien vouloir clôturer sans frais pour moi mon compte à vue n° Saisir le numéro du compte à clôturer et de virer le solde vers la banque Indiquer le nom de la banque détenant le compte à créditer.

Vous trouverez les références nécessaires sur le RIB ci-joint.

Veillez noter que je vous ai restitué toutes les formules inutilisées de chèque en ma possession ainsi que ma carte bancaire.

Par ailleurs, j'ai fait le nécessaire auprès de vos services pour constituer sur vos livres, en dehors du compte, une provision suffisante pour payer le montant total des chèques et des factures carte encore en circulation.

Je vous en remercie par avance et vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

Signer ici

P.J. : nouveau RIB

# 4 | Annexe 5

## Demande de clôture d'un livret d'épargne

Saisir vos nom et prénom

Saisir votre adresse

Saisir votre numéro de téléphone

Saisir votre numéro de compte

Saisir le nom de l'organisme

Saisir l'adresse de l'organisme

À Saisir le lieu, le Saisir la date

Lettre recommandée avec accusé réception

Référence client : Saisir la référence client ou numéro de dossier

Objet : demande de clôture du compte n° Saisir le numéro de votre compte bancaire

Madame, Monsieur,

Je souhaite clôturer Saisir la date « à compter du... » mon Indiquer nom du produit concerné numéro Saisir le numéro tenu dans votre agence.

Vous trouverez ci-joint le relevé d'identité bancaire (RIB) où transférer les fonds.

Je vous remercie de me confirmer cette clôture.

Je vous en remercie par avance et vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

Signer ici

P.J. : nouveau RIB

# 4 | Annexe 6

## Demande de transfert d'un produit d'épargne

Saisir vos nom et prénom

Saisir votre adresse

Saisir votre numéro de téléphone

Saisir votre numéro de compte

Saisir le nom de l'organisme

Saisir l'adresse de l'organisme

À Saisir le lieu, le Saisir la date

Lettre recommandée avec accusé réception

Référence client : Saisir la référence client ou numéro de dossier

Objet : demande de transfert

Madame, Monsieur,

Je vous prie de bien vouloir transférer à Saisir le nom de la banque - Saisir l'adresse de votre nouvelle banque, le(s) produit(s) d'épargne suivant(s) :

- Saisir le nom du produit - exemple : « plan épargne logement » et son numéro,
- Saisir le nom du produit - exemple : « compte épargne logement » et son numéro.

Je vous en remercie par avance et vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

Signer ici

P.J. : nouveau RIB

# 5 | Relation clientèle

## Réclamations et médiation

**En cas de difficultés dans le fonctionnement du compte ou dans l'utilisation des services mis à sa disposition, le client peut se rapprocher de son agence (dont le numéro de téléphone non surtaxé figure sur son relevé de compte), du service en charge des relations clients et du Médiateur.**

**L'agence est le premier interlocuteur auquel le client peut faire part de ses difficultés.** Si le client est en désaccord avec la réponse ou la solution apportée par son agence, il a la possibilité de s'adresser au service en charge des relations clients dont les coordonnées sont disponibles en agence.

En cas de désaccord persistant après que l'agence et le service en charge des relations clients se sont prononcés sur la demande du client consommateur, celui-ci peut saisir le Médiateur de la consommation.

Le Médiateur de la consommation exerce sa fonction en toute indépendance dans le cadre d'une « charte de la Médiation de la consommation » remise au client consommateur à l'ouverture du compte et disponible à tout moment en agence et sur le site internet de la Banque.

Le Médiateur de la consommation ne peut être saisi dès lors que le même litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal. Le recours à la médiation de la consommation est une procédure gratuite.

La saisine du Médiateur de la consommation peut être effectuée :

- soit par le Client consommateur :

- en adressant un courrier à l'adresse suivante :

Le Médiateur de la consommation du groupe Crédit du Nord  
59 boulevard Haussmann  
75008 Paris,

- en déposant une demande par voie électronique sur le site internet du Médiateur de la consommation :

[www.mediateur.groupe-credit-du-nord.com](http://www.mediateur.groupe-credit-du-nord.com),

- soit par le Médiateur de la consommation lui-même, qui peut apprécier l'opportunité de se saisir d'un dossier, même s'il n'y a pas eu épuisement des recours internes.

Le Médiateur de la consommation communiquera sa proposition motivée dans un délai maximum de 90 jours à compter de la date de notification de réception des documents sur lesquels est fondée la demande du client consommateur. Ce délai peut être prolongé à tout moment par le Médiateur de la consommation en cas de litige complexe qui en avise les parties.

# 6 | Retrouvez-nous

**En agence ou en centre d'affaires, votre conseiller est à votre disposition.**

## Sur smartphone

Applications à télécharger gratuitement sur l'App Store<sup>(1)</sup> et Google Play<sup>(2)</sup>



(1) App Store est un service d'Apple Inc.

(2) Google Play est un service Google Inc.

## Sur internet

[www.credit-du-nord.fr](http://www.credit-du-nord.fr)  
[www.banque-courtois.fr](http://www.banque-courtois.fr)  
[www.banque-kolb.fr](http://www.banque-kolb.fr)  
[www.banque-laydernier.fr](http://www.banque-laydernier.fr)  
[www.banque-nuger.fr](http://www.banque-nuger.fr)  
[www.banque-rhone-alpes.fr](http://www.banque-rhone-alpes.fr)  
[www.tarneaud.fr](http://www.tarneaud.fr)  
[www.sdbm.mc](http://www.sdbm.mc)  
[www.smc.fr](http://www.smc.fr)

Document publicitaire sans valeur contractuelle.

**Crédit du Nord** - Société Anonyme au capital de EUR 890 263 248 - SIREN 456 504 851 - RCS Lille - N° TVA FR83 456 504 851 - Siège Social : 28 place Rihour - 59800 Lille - Siège Central : 59 boulevard Haussmann - 75008 Paris - Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS sous le numéro 07 023 739. **Banque Courtois** Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de EUR 18 399 504 - SIREN 302 182 258 - RCS Toulouse N° TVA FR15 302 182 258 - Siège Social : 33 rue de Rémusat - BP 40107 - 31001 Toulouse Cedex 6 - Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS sous le N° 07 023 867. **Banque Kolb** - Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de EUR 14 099 103 - SIREN 825 550 098 - RCS Epinal - N° TVA FR37 825 550 098 - Siège Social : 1 et 3 place du Général de Gaulle - BP 1 - 88501 Mirecourt Cedex - Direction Centrale : 2 place de la République - BP 50528 - 54008 Nancy Cedex - Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS sous le N° 07 023 859. **Banque Laydernier** - Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de EUR 24 788 832 - SIREN 325 520 385 - RCS Annecy - N° TVA FR87 325 520 385 - Siège Social : 10 avenue du Rhône - 74997 Annecy Cedex 09 - Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS sous le N° 07 023 972. **Banque Nuger** - Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de EUR 11 444 581 - SIREN 855 201 463 - RCS Clermont-Ferrand - N° TVA FR88 855 201 463 - Siège Social : 5 place Michel de l'Hospital - 63000 Clermont-Ferrand - Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS sous le N° 07 023 937. **Banque Rhône-Alpes** - Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de EUR 12 562 800 SIREN 057 502 270 - RCS Grenoble - N° TVA FR82 057 502 270 - Siège Social : 20 et 22 boulevard Edouard Rey - BP 77 - 38041 Grenoble Cedex 9 - Siège Central : 235 Cours Lafayette 69451 Lyon Cedex 06 - Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS sous le N° 07 023 988. **Banque Tarneaud** - Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de EUR 26 702 768 - SIREN 754 500 551 - RCS Limoges - N° TVA FR69 754 500 551 - Siège Social : 2 et 6 rue Turgot 87011 Limoges Cedex Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS sous le N° 07 023 953. **Société de Banque Monaco** - Société Anonyme monégasque au capital de EUR 82 000 000 - Siège Social : 27 avenue de la Costa - Le Park Palace - 98000 Monaco - N° RCI Monaco 19 S08 179 - N° TVA intracommunautaire FR80 000 143 809. **Société Marseillaise de Crédit** - Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de EUR 24 471 936 - SIREN 054 806 542 - RCS Marseille - N° TVA FR 79 054 806 542 - Siège Social : 75 rue Paradis - 13006 Marseille - Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS sous le N° 07 019 357. Crédit photo : Getty Images - Ref. : 7076 - Janvier 2022 - Action co - ideephare.com

**Groupe Crédit du Nord**  PLUS LOIN, AVEC VOUS

**Banque Courtois** **Banque Kolb** **Banque Laydernier** **Banque Nuger** **Banque Rhône-Alpes** **Banque Tarneaud** **Société de Banque Monaco** **Société Marseillaise de Crédit** **Crédit du Nord**