

PROCESSUS DE RÉCLAMATION/ MÉDIATION EN VIGUEUR

La Banque Neuflyze OBC s'efforce de fournir la meilleure qualité de service. Toutefois, des difficultés peuvent survenir dans le fonctionnement de votre compte, de votre (vos) contrats ou dans l'utilisation des services mis à disposition.

En cas de litiges ou de difficultés, trois niveaux de recours successifs sont proposés :

■ La Banque Neuflyze OBC invite ses clients à s'adresser, dans un premier temps, à leur banquier ou à leur interlocuteur habituel.

■ Dans un second temps, une réclamation ou une demande peut être transmise au service réclamation de la Banque :

Banque Neuflyze OBC
Service réclamations
3 avenue Hoche – 75008 Paris
télécopie : 01 56 21 80 80
courriel : reclamations.clients@fr.abnamro.com

■ Enfin, en dernier recours, une réclamation peut être gratuitement adressée au Médiateur de la Fédération Bancaire Française :

Contact
Monsieur le Médiateur
Course Spéciale 151
75422 Paris Cedex 09
courriel : mediateur@fbf.fr

Dans le cas où le Médiateur de la Banque se déclarerait incompétent, il pourra éventuellement transmettre votre réclamation au Médiateur qualifié en fonction de la nature du litige.

La possibilité vous est également offerte de recourir au Médiateur désigné par la Compagnie d'Assurance auprès de laquelle vous avez souscrit votre contrat.

Pour les litiges relatifs aux instruments financiers une réclamation peut alternativement être adressée au Médiateur de l'AMF par formulaire électronique accessible sur le site internet de l'AMF (www.amf-france.org rubrique Médiateur) ou par courrier.

GUIDE PRATIQUE

Comment transférer ses prélèvements et virements lors d'un changement de domiciliation bancaire

Vous venez d'ouvrir un compte bancaire auprès de la Banque Neuflyze OBC. Nous vous proposons de transmettre vos nouvelles coordonnées bancaires aux organismes effectuant des prélèvements ou des virements sur votre ancien compte. Ce document décrit les modalités à remplir vous permettant de déléguer la transmission des informations nécessaires.

ACCORDS À FOURNIR ET DOCUMENTS À COMPLÉTER

1 LA LETTRE DE MANDAT

- Cette lettre, à compléter et à signer impérativement, est indispensable à la Banque Neuflyze OBC : elle l'autorise à effectuer les modifications de coordonnées bancaires et à intervenir auprès de tous vos créanciers, débiteurs et fournisseurs.

2 LA LISTE DES ORGANISMES À CONTACTER

- Elle permet à la Banque Neuflyze OBC de contacter les organismes avec lesquels vous êtes lié(e) financièrement, et de faire transférer tous vos virements et prélèvements sur votre nouveau compte. Facile à remplir, il vous suffit de compléter cette liste en indiquant les coordonnées et références client de l'ensemble des organismes avec lesquels vous êtes en relation.

3 COMMENT FAIRE L'INVENTAIRE DES ORGANISMES A CONTACTER ?

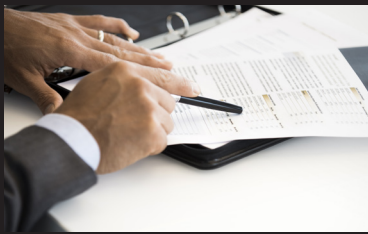
Si vous n'avez pas (à votre disposition) une liste des organismes auxquels vous avez donné vos coordonnées pour des prélèvements ou des virements, nous vous suggérons la démarche suivante pour la constituer :

- Reprenez tous vos relevés de compte sur les 12 derniers mois. Il est important de procéder à cette recherche sur une période suffisamment longue car certains organismes versent des fonds ou effectuent des prélèvements automatiques sur une fréquence autre que mensuelle ;
- Commencez par repérer dans la colonne « crédit » de votre relevé, les organismes qui vous versent régulièrement des fonds (salaires, pensions, prestations maladie, etc...) et notez-en soigneusement les coordonnées ;
- S'il y a lieu, ajoutez sur cette liste les coordonnées des personnes qui vous font des virements réguliers ;
- En repartant de vos relevés de compte sur les 12 derniers mois, procédez à présent de la même façon avec la colonne « débit », pour repérer tous les organismes que vous avez payés par prélèvements (impôts, assurances, loyers, téléphone, électricité, remboursements de crédits dans une autre banque, etc...) et notez leurs coordonnées sur une deuxième liste

* ORGANISMES

- Employeur
- Caisse de retraite
- Sécurité Sociale
- CAF et autres caisses d'allocations
- Mutuelles
- Impôts (sur le revenu, foncier, taxe d'habitation...)
- EDG, GDF et Compagnie des eaux
- Assurances
- Organismes financiers non bancaires (prêts et cartes de paiement en cours)
- Opérateurs de téléphonie, internet, télévision...)
- Banque d'un tiers (enfant, parents, pension alimentaire, locataire...).

Dans le cadre d'une clôture de compte, la Banque Neuflyze OBC vous propose dans un délai de 5 jours ouvrés, sans frais ni pénalités, un récapitulatif des opérations automatiques et récurrentes ayant transité sur ce compte au cours des 13 derniers mois.



INFORMATION DU CLIENT PAR LES ÉMETTEURS

Les émetteurs (de prélèvements ou de virements) informent leur client de la bonne prise en compte de ses nouvelles coordonnées bancaires et de la date à partir de laquelle toute nouvelle opération sera effectuée sur le nouveau compte.

L'émetteur de prélèvements dispose d'un délai de **20 jours ouvrés** à réception de l'information de changement de domiciliation fournie par le nouvel établissement bancaire pour mettre à jour les coordonnées bancaires de son client. Au 1^{er} avril 2017, ce délai passera à 10 jours ouvrés. Le décret a défini un délai similaire pour les virements. Le délai sera de **10 jours ouvrés au 6 février 2017** pour les émetteurs de virements.

A PARTIR DU 06/02/2017

Transfert automatisé des domiciliations bancaires

A compter du 6 février 2017, le dispositif de mobilité bancaire, proposé gratuitement par les établissements financiers, permettra un transfert automatisé des domiciliations bancaires pour les personnes physiques.

LES 5 ÉTAPES CLÉS DE LA MOBILITÉ BANCAIRE

1 ÉTAPE 1 : LA SIGNATURE D'UN MANDAT DE MOBILITÉ

- Le client qui souhaite bénéficier du service automatisé de mobilité bancaire donne son accord formel à son **nouvel établissement bancaire** sous la forme d'un mandat de mobilité. Cet accord permet à celui-ci d'effectuer toutes les formalités au nom du client.

Le mandat de mobilité du client permettra au **nouvel établissement bancaire** d'effectuer toutes les démarches nécessaires à la clôture de l'ancien compte et au transfert du solde positif à la date souhaitée par le client.

2 ÉTAPE 2 : LA COLLECTE AUTOMATIQUE DE LA LISTE DES ORGANISMES À CONTACTER

- A réception de l'accord formel du client, le **nouvel établissement bancaire** sollicite l'**ancienne banque** du client pour la fourniture :
 - des informations relatives aux opérations qui ont transité sur le compte au cours des 13 derniers mois ;
 - des informations relatives aux ordres de virements permanents émis depuis le compte du client ;
 - de la liste des chèques délivrés non débités.

Il dispose d'un délai de **2 jours ouvrés** à réception de l'accord formel du client pour solliciter l'**ancienne banque**.

3 ÉTAPE 3 : FOURNITURE DES OPÉRATIONS RÉCURRENTES SUR LES 13 MOIS

- L'**ancienne banque** fournit les informations requises à la **nouvelle banque** et dispose d'un délai de **5 jours ouvrés** à réception de la demande.

Note : Si le **nouvel établissement bancaire** est situé dans un autre Etat membre, l'**ancienne banque** fournit, à la demande du client, un récapitulatif des informations requises dans un délai de **6 jours ouvrés**.

- Par ailleurs, le **nouvel établissement bancaire** informe son client :
 - de la liste des opérations pour lesquelles le changement de domiciliation bancaire a été envoyé aux émetteurs ;
 - la liste des chèques délivrés non débités ;
 - des conséquences associées à un incident de paiement en cas d'approvisionnement insuffisant de l'ancien compte.
- le **nouvel établissement bancaire** pourra aussi proposer à son client de mettre en place, sur le nouveau compte, les virements permanents qui existaient sur l'ancien compte.

4 ÉTAPE 4 : DIFFUSION DES NOUVELLES COORDONNÉES BANCAIRES AUX ÉMETTEURS

- La **banque des émetteurs** est informée automatiquement par le **nouvel établissement bancaire** du changement des coordonnées bancaires du client ; elle informera à son tour ces derniers pour qu'ils réalisent les changements nécessaires dans leurs systèmes d'information. L'option de faire intervenir la **banque de l'émetteur** dans le dispositif a été retenue par la communauté française. Le délai de **5 jours** se subdivise en 2 jours pour que le **nouvel établissement bancaire** transmette l'information à la **banque de l'émetteur** et 3 jours pour que ce dernier l'envoie à l'émetteur.

5 ÉTAPE 5

- L'**ancien établissement bancaire** informe, pendant un délai de 13 mois, son ancien client des opérations de virements, de prélèvements ainsi que des chèques qui sont arrivés sur compte clos dans les **3 jours ouvrés** après la réception des opérations.