

## En dernier recours amiable, vous pouvez contacter le Médiateur

La saisine du Médiateur est le dernier recours amiable avant d'entreprendre une démarche judiciaire. Cette faculté est ouverte pour certaines natures de litiges décrites ci-après. La saisine du Médiateur vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire par le client à l'égard de BNP Paribas, pour ce qui concerne la communication des informations nécessaires à l'instruction de la médiation.

**Vous pouvez saisir gratuitement et par écrit le Médiateur de la Fédération bancaire française (FBF), à condition :**

- soit d'être en désaccord avec la réponse apportée au préalable par le conseiller et par le Responsable Réclamations Clients<sup>(6)</sup> ;
- soit de ne pas avoir obtenu de réponse à votre réclamation dans un délai de 2 mois.

**Le Médiateur de la Fédération Bancaire Française (FBF)** doit être saisi uniquement par un client, personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels, et **exclusivement**<sup>(7)</sup> pour les litiges relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque (gestion de compte et opérations de crédit, services de paiement), de produits d'épargne, de commercialisation de contrats d'assurance directement liés à un produit ou à un service bancaire distribué par BNP Paribas.

- soit par voie postale :

**Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française**

Clientèle des Particuliers

CS151

75422 PARIS Cedex 09

- soit par voie électronique : [<sup>\(3\)</sup>http://lemediateur.fbf.fr](http://lemediateur.fbf.fr)

Vous pouvez retrouver la charte de la médiation sur le site : [<sup>\(3\)</sup>http://lemediateur.fbf.fr](http://lemediateur.fbf.fr) et elle peut être obtenue sur simple demande en agence.

BNP Paribas, SA au capital de 2 499 597 122 euros – Siège social : 16 bd des Italiens, 75009 Paris. Immatriculée sous le n° 662042449 RCS Paris. Identifiant CE FR 76662042449 – Orias n° 07 022 735. ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)). Réf. : PV28166P 02/2021. Ce document est imprimé sur du papier certifié.



(1) Ce document présente le dispositif de mobilité bancaire en place depuis le 6 février 2017 pour les clients Personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, (2) Abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, SMS, etc.) : gratuit et illimité, hors coût de communication ou de fourniture d'accès à Internet et hors alertes par SMS. (3) Coût de connexion selon opérateur. (4) Modalités telles que définies dans les articles L.312-17 et R.312-4-4 du code monétaire et financier. (5) Le "virement régulier" est défini comme toute opération présentée au moins deux fois par le même émetteur au crédit du compte du client au cours des 13 mois précédant la signature par le client du mandat de mobilité bancaire. (6) En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation. (7) Sont exclus les litiges qui relèvent de la Politique Générale de la Banque (par exemple : la politique tarifaire, le refus de crédit, la conception des produits...), ceux concernant la performance des produits liée aux évolutions des marchés, et ceux portant sur les mesures édictées dans le cadre d'une procédure de surendettement par le Juge et/ou la Commission de Surendettement.

## LA MOBILITÉ BANCAIRE POUR LES PARTICULIERS CHEZ BNP PARIBAS<sup>(1)</sup>

**Vous avez décidé de changer de banque ?**

**Vous souhaitez ouvrir un compte bancaire chez BNP Paribas ?**

Vous trouverez dans ce mémo toutes les informations nécessaires pour faciliter vos démarches de changement de domiciliation bancaire. Vous pouvez également en parler à votre conseiller en agence.

Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter le guide "Changer de banque" édité par la Fédération Bancaire Française et disponible sur notre site Internet [<sup>\(2\)</sup>mabanque.bnpparibas](http://mabanque.bnpparibas.com) ou sur le site de la Fédération Bancaire Française : [<sup>\(3\)</sup>www.lesclesdelabanque.com](http://www.lesclesdelabanque.com)

### DISPOSITIONS GÉNÉRALES

#### Modalités pratiques relatives au compte bancaire<sup>(4)</sup>

Depuis le 6 février 2017, vous pouvez bénéficier gratuitement et sans condition d'un service d'aide à la mobilité bancaire.

Ce service permet un changement automatisé de la domiciliation vers votre nouveau compte (ouvert dans votre « banque d'arrivée ») de l'ensemble des prélèvements et virements récurrents jusqu'alors enregistrés sur un compte que vous détenez dans une autre banque (« banque de départ ») au cours des 13 derniers mois. Comment bénéficier de ce service ?

1. À l'ouverture de votre compte bancaire dans votre banque d'arrivée, ce service vous est automatiquement proposé. Bien entendu, vous n'êtes pas obligé de l'accepter. Lors de l'ouverture de votre compte, commandez vos nouveaux moyens de paiement (chéquier(s) et carte(s)), demandez des Relevés d'Identité Bancaire avec les références de votre nouveau compte. Votre conseiller vous précisera dans quel délai vos nouveaux moyens de paiement seront disponibles et leur mode de délivrance (mise à disposition en agence ou envoi par courrier).
2. Si vous acceptez de bénéficier du service d'aide à la mobilité, votre banque vous fait signer un « mandat de mobilité bancaire » dans lequel vous précisez les coordonnées bancaires (BIC et IBAN) de votre compte d'origine. Dès lors, elle effectuera en votre nom les démarches de changement de domiciliation bancaire, afin que les virements réguliers<sup>(5)</sup> et les prélèvements se présentent sur votre nouveau compte.
3. Dans les 2 jours ouvrés suivant la signature de votre mandat de mobilité, votre banque d'arrivée sollicitera de votre banque de départ les informations relatives aux prélèvements valides et aux virements récurrents ayant transité sur votre ancien compte au cours des 13 derniers mois, ainsi que la liste des virements permanents et des chèques non débités sur les chèquiers utilisés pendant cette période. Votre banque de départ devra répondre et transférer ces informations à votre banque d'arrivée dans les 5 jours ouvrés suivant sa demande.
4. Dans un délai de 5 jours ouvrés à réception des informations transmises par votre banque de départ, votre banque d'arrivée communiquera les coordonnées de votre nouveau compte bancaire



**BNP PARIBAS**

La banque  
d'un monde  
qui change



**BNP PARIBAS**

La banque  
d'un monde  
qui change

aux émetteurs de prélèvements valides et de virements récurrents. Les émetteurs de virements et de prélèvements disposent d'un délai de 10 jours ouvrés pour prendre en compte ces modifications et vous informer de la date à laquelle les virements ou les prélèvements seront présentés sur le compte ouvert dans la banque d'arrivée. Votre banque d'arrivée vous informera sur support papier ou sur un autre support durable de : la liste des opérations pour lesquelles le changement de domiciliation a été envoyé à vos créanciers et à vos débiteurs ; la liste des formules de chèques non débitées transmise par votre banque de départ ; des conséquences associées à un incident de paiement en cas d'approvisionnement insuffisant du compte dans la banque de départ si vous faites le choix de ne pas le clôturer.

5. Vous avez la possibilité de demander, dans votre mandat de mobilité, l'annulation par votre banque de départ de tous les ordres de virement permanent en place sur votre compte d'origine à une date que vous définissez. Vous pouvez aussi demander la clôture et le transfert de l'éventuel solde positif de votre ancien compte à la date que vous aurez indiquée. Votre demande est alors transmise par votre banque d'arrivée à votre banque de départ, et traitée par cette dernière selon ses modalités propres. Le cas échéant, votre banque de départ vous informe sur support papier ou, lorsque cela est approprié, sur un autre support durable, des obligations en suspens ou de toute autre circonstance de nature à empêcher le transfert du solde et la clôture de votre compte. Sauf demande expresse, celle-ci ne résiliera pas les instruments de paiement avant la date de clôture demandée.

En cas de clôture du compte dans la banque de départ intervenant au plus tard dans les 6 mois suivant la signature d'un mandat de mobilité, la banque de départ vous informera gratuitement, pendant une période de 13 mois à compter de la clôture par tout moyen approprié et dans un délai de 3 jours ouvrés, de toute opération de prélèvement ou de virement se présentant sur le compte clos, et de toute présentation d'un chèque sur le compte clos. Dans ce dernier cas, elle est tenue de vous informer de son obligation de refuser le paiement du chèque, des conséquences de ce refus et les moyens de régulariser la situation.

**À noter :** si vous ne souhaitez pas bénéficier du service d'aide à la mobilité bancaire et choisissez de fournir vous-même vos nouvelles coordonnées bancaires aux émetteurs de prélèvement et de virement récurrents, votre banque d'arrivée vous fournit sur support papier ou autre support durable dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de la réception de votre demande, des modèles de rédaction indiquant les coordonnées du nouveau compte.

Cas spécifique de l'ouverture d'un compte auprès d'un établissement situé dans un autre État membre de l'Union européenne que la France :

Dans un tel cas, la banque de départ, teneur du compte de dépôt que le client souhaite clôturer, propose gratuitement, dans les 6 jours ouvrés qui suivent la demande de clôture du compte, un récapitulatif des opérations automatiques et récurrentes ayant transité sur ce compte au cours des 13 derniers mois.

La banque de départ transfère tout solde positif éventuel du compte, sous réserve de disposer des informations permettant d'identifier la banque d'arrivée et le nouveau compte du client. Ce transfert est opéré à la date sollicitée par le client, au plus tôt 6 jours ouvrés après la réception de la demande de clôture du compte.

### Les produits d'épargne (compte d'épargne, CIF, PEA)

Le transfert des produits d'épargne nécessite un accompagnement spécifique. Nous vous invitons à prendre connaissance des modalités auprès de votre nouvelle banque.

### Les crédits

Les crédits en cours ne se transfèrent pas. Rapprochez-vous de votre ancienne banque pour convenir ensemble des nouvelles modalités de remboursement de vos crédits.

**Vous trouverez toutes les informations pratiques dans le guide "Changer de banque" édité par la Fédération Bancaire Française.**

## VOUS SOUHAITEZ CHANGER DE BANQUE ET OUVRIR UN COMPTE BANCAIRE CHEZ BNP PARIBAS

### Vous souhaitez domicilier sur votre nouveau compte BNP Paribas toutes vos opérations régulières ?

Le service d'aide à la mobilité bancaire Facilimouv' vous est automatiquement proposé à l'ouverture d'un compte bancaire chez BNP Paribas.

Il permet de gérer de manière automatique le changement de domiciliation de l'ensemble de vos opérations régulières enregistrées jusqu'alors sur un compte que vous détenez dans un autre établissement bancaire, selon les modalités pratiques relatives au compte bancaire décrites ci-avant. Par ailleurs, nous vous proposons de mettre en place chez BNP Paribas les ordres de virements permanents établis dans votre ancienne banque :

- via [mabanque.bnpparibas](https://mabanque.bnpparibas.com)<sup>(2)</sup>, dès l'ouverture du compte ;
- en agence.

### Vous souhaitez domicilier sur votre nouveau compte seulement une partie de vos opérations régulières ?

Si vous choisissez de transférer sur votre nouveau compte BNP Paribas seulement une partie de vos opérations domiciliées dans une autre banque, BNP Paribas vous propose le service Facilidom. Plus d'informations auprès de votre agence ou sur [mabanque.bnpparibas](https://mabanque.bnpparibas.com)<sup>(2)</sup>.

## VOUS AVEZ DÉCIDÉ D'OUVRIR UN COMPTE DANS UNE AUTRE BANQUE ET D'Y TRANSFÉRER VOS OPÉRATIONS RÉCURRENTES

Votre nouvelle banque est tenue de vous proposer le service d'aide à la mobilité bancaire dont les modalités pratiques sont décrites ci-dessus.

À réception de votre mandat de mobilité bancaire, BNP Paribas est susceptible de vérifier l'authenticité de la demande auprès du client et/ou du prestataire du service de paiement à l'origine de la demande.

## RÉSOUTRE UN LITIGE

### Vous avez une réclamation ?

#### En premier recours, prenez contact avec nous pour éclaircir la situation

**Adressez-vous à votre agence**, contactez votre conseiller ou le directeur de l'agence pour faire part de votre réclamation :

- au cours d'un entretien à l'agence ;
- par téléphone sur sa ligne directe ou auprès d'un conseiller en ligne au 3477 (appels non surtaxés) ;
- par courrier à l'adresse de l'agence ou via la messagerie sécurisée ;
- via le formulaire en ligne, accessible sur le site Internet [mabanque.bnpparibas](https://mabanque.bnpparibas.com)<sup>(2)</sup>, ou sur l'application mobile « Mes Comptes ».

**Si vous n'obtenez pas de réponse satisfaisante à votre réclamation, contactez le Responsable Réclamations Clients** dont dépend votre agence. Ses coordonnées sont disponibles en agence, sur le site Internet [mabanque.bnpparibas](https://mabanque.bnpparibas.com)<sup>(2)</sup> et sur l'application mobile « Mes Comptes ».

Dans les 10 jours ouvrables à compter de la réception de votre réclamation par BNP Paribas, vous recevrez la confirmation de sa prise en charge. Si des recherches sont nécessaires, une réponse définitive vous sera communiquée dans un délai de 2 mois maximum.