

## ➤ Présentation

Le service d'aide à la mobilité bancaire est un **service gratuit**, proposé par votre nouvelle banque. **Si vous souhaitez changer de banque**, ce service facilite le transfert de **toutes vos opérations locales habituelles**<sup>(1)</sup>, c'est-à-dire vos prélèvements et virements récurrents (eau, électricité, téléphonie, salaire, impôts, etc.) :

- 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.

**Vous pouvez bénéficier de ce service uniquement si votre ancien et votre nouveau compte sont ouverts dans des banques de Nouvelle-Calédonie.**

## ➤ Comptes concernés...

Seuls les **comptes de dépôt d'un particulier** (personne n'agissant pas pour des besoins professionnels) sont concernés. Le service d'aide à la mobilité bancaire est ouvert aux transferts :

- **d'un compte individuel vers un compte individuel** si le titulaire est le même ;
- **d'un compte individuel vers un compte joint** si le titulaire du compte individuel est l'un des titulaires du compte joint ;
- **d'un compte joint vers un compte joint** si tous les titulaires sont les mêmes ;
- **d'un compte indivis vers un compte indivis** si tous les titulaires sont les mêmes.

<sup>(1)</sup> *Seuls les virements et prélèvements locaux sont inclus dans le service d'aide à la mobilité bancaire, c'est-à-dire les opérations dont les émetteurs sont en Nouvelle-Calédonie.*

## À noter

En cas de litiges liés au changement de domiciliation bancaire, vous pouvez obtenir de votre conseiller ou de votre Agence toutes les informations souhaitées, formuler auprès d'eux toute réclamation et, en cas de difficultés persistantes, saisir le « Service Réclamations » de la Banque qui s'efforcera de trouver avec vous une solution ; aux adresses suivantes :

- par courriel à l'adresse [servicereclamations@bci.nc](mailto:servicereclamations@bci.nc) ;
- par courrier à l'adresse Service Réclamations, Banque Calédonienne d'Investissement, BP K5, 98849 Nouméa Cedex ;
- par fax au 25 65 84.

À défaut de solution vous satisfaisant, vous avez la faculté de saisir gratuitement le médiateur de la Banque sur son site internet ou par voie postale, sans préjudice des autres voies d'actions légales, à l'adresse suivante : Médiateur de la BCI auprès de la FBF, CS 151 75422 Paris CEDEX 09.



# Le service d'aide à La MOBILITÉ BANCAIRE

POUR TOUT RENSEIGNEMENT **256 990**



ENSEMBLE, VOIR PLUS LOIN

Banque Calédonienne d'Investissement • SAEM au capital de 15 milliards F CFP  
Siège social : 54, avenue de la Victoire - BP K5 - 98849 Nouméa Cedex • Tél. (+687) 25 65 65 - Fax (+687) 27 40 35  
RCS Nouméa 56 B 015 479 - Ridet n° 0 015 479 001 - RIAS NC170007 voir rias.nc

+ d'info au **256 990**  
coût d'un appel local

➤ [www.bci.nc](http://www.bci.nc)



ENSEMBLE, VOIR PLUS LOIN

# Changer de banque avec le service d'aide à la mobilité bancaire

**1** Vous ouvrez votre nouveau compte, signez un mandat de mobilité et remettez les coordonnées bancaires de votre ancien compte.

À l'ouverture de votre nouveau compte, nous vous proposons de signer un mandat de mobilité. Si vous l'acceptez, **nous devenons votre interlocuteur principal pour le changement de compte**. Dans ce cas, vous devez nous fournir le relevé d'identité bancaire (RIB) de votre ancien compte.

Si vous avez émis des virements permanents depuis votre ancien compte, ces derniers seront annulés au minimum douze (12) jours ouvrés après la signature du mandat.

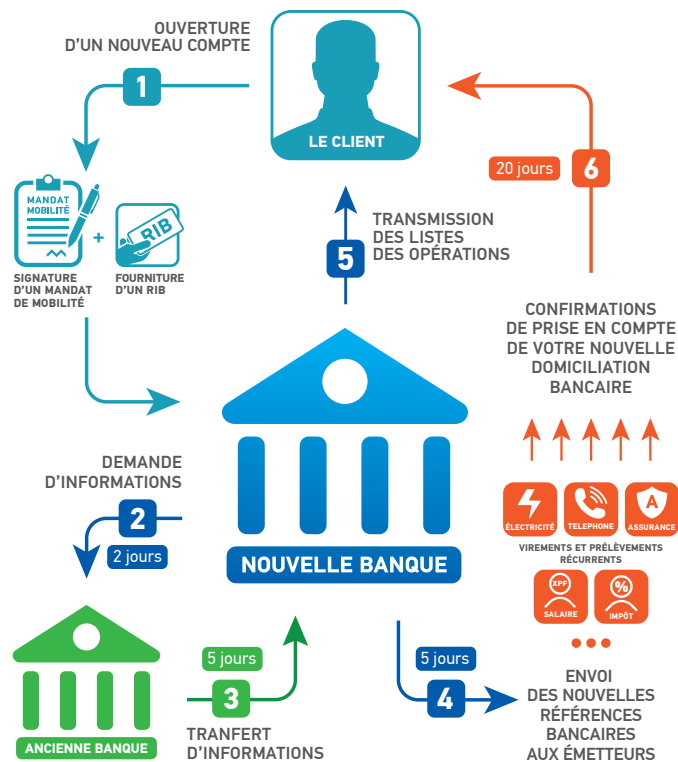
Si vous avez demandé la clôture de votre ancien compte, votre ancienne banque transférera le solde positif éventuel sur votre nouveau compte à la date indiquée dans le mandat. Cette clôture ne pourra intervenir qu'après un délai de trente (30) jours calendaires après la signature du mandat.

**2** Nous demandons à votre ancienne banque les informations relatives aux opérations locales habituelles de votre ancien compte.

Deux (2) jours ouvrés à compter de la réception du mandat de mobilité signé, nous le transmettons à votre ancienne banque et lui demandons **la liste des opérations enregistrées sur votre ancien compte** au cours des treize (13) derniers mois :

- autorisations de prélèvement ;
- virements récurrents reçus<sup>(2)</sup> ;
- virements permanents émis ;
- chèques non débités sur les chèquiers délivrés.

(2) Il s'agit du virement présenté au moins deux fois (au cours des treize derniers mois) par le même émetteur au crédit de votre compte.



**3** Votre ancienne banque nous fournit ces informations.

Votre ancienne banque dispose de cinq (5) jours ouvrés à compter de la réception du mandat pour nous transférer ces informations.

**4** Nous transmettons aux émetteurs les informations nécessaires au changement de domiciliation.

Au plus tard cinq (5) jours ouvrés à compter de la réception de ces informations, **nous communiquons vos nouvelles coordonnées bancaires aux émetteurs** de prélèvement et de virement récurrent.

Vous avez également la possibilité de fournir vous-même ces nouvelles coordonnées bancaires à vos émetteurs. Dans ce cas, nous vous fournirons, dans un délai de dix (10) jours ouvrés à compter de votre demande, un modèle de courrier à adresser à vos créanciers et débiteurs.

**5** Nous vous tenons informés.

Nous vous fournissons au plus tôt :

- **la liste des virements permanents** émis à partir de votre ancien compte qui ont été annulés. Ces opérations peuvent être remises en place à partir de votre nouveau compte avec votre accord formel ;
- **la liste des opérations** pour lesquelles vos nouvelles coordonnées bancaires ont été envoyées à vos créanciers et débiteurs (émetteurs de prélèvement et de virement récurrent) ;
- **la liste des formules de chèque** non débitées transmises par votre ancienne banque. Il vous appartient de vérifier si vous avez émis des chèques qui n'ont pas encore été débités. Dans ce cas, vous devez conserver la provision suffisante sur votre ancien compte pour qu'ils puissent être payés.

Après avoir pris connaissance de ces listes, si vous constatez qu'un émetteur n'a pas été informé, vous devez lui transmettre vos nouvelles coordonnées bancaires.

**6** Les émetteurs vous informent de la bonne prise en compte de vos nouvelles coordonnées bancaires.

En cas de clôture de votre ancien compte, votre ancienne banque vous informe de la présentation de toute opération sur compte clos.

Votre ancienne banque a l'obligation de vous informer gratuitement par tout moyen approprié des opérations qui se présenteraient sur votre ancien compte pendant 13 mois après la clôture<sup>(3)</sup>. En effet, ces opérations seront automatiquement rejetées.

Cette information doit être effectuée par votre ancienne banque dans un délai de trois (3) jours ouvrés à compter de la présentation de l'opération.

Votre ancienne banque vous informera également des conséquences du rejet et des conditions dans lesquelles vous pouvez régulariser la situation.

(3) À condition que vous ayez clôturé votre ancien compte au plus tard six (6) mois après la signature du mandat de mobilité