Réforme de la mobilité bancaire :

Le Bilan

Juin 2018

La loi n° 2015-990 du 6 août 2015[1], dite loi Macron, sur la mobilité bancaire est entrée en vigueur le 6 février 2017, imposant de nouvelles règles aux banques pour favoriser la mobilité bancaire des comptes courants de leurs clients.

1/ Le dispositif mis en place par la profession

Depuis le 6 février 2017, un service de mobilité est proposé par la banque d'accueil à son client qui vient d'ouvrir un compte. Les banques ont créé pour cela une infrastructure interbancaire d'échanges automatisés et sécurisés d'informations nécessaires au changement de domiciliation bancaire.

En signant simplement le mandat de mobilité qu'elle lui propose et en fournissant le RIB de son compte dans la banque d'origine, le client donne pouvoir à la banque d'accueil pour obtenir de sa banque d'origine les éléments utiles liés aux prélèvements valides, virements récurrents et chèques non débités et de communiquer aux émetteurs les nouvelles coordonnées bancaires à prendre en compte pour les prélèvements et virements concernés.

Après l'ouverture d'un compte de dépôt dans la banque d'accueil, le service de mobilité bancaire permet la transmission sécurisée entre banques des informations nécessaires à la modification par les émetteurs des domiciliations bancaires des opérations de prélèvement et de virement récurrent. Le client peut également à cette occasion demander à sa banque d'accueil la fermeture de son compte dans la banque d'origine et le transfert du solde créditeur.

Le système est automatisé : la banque d'accueil dans un délai de 2 jours ouvrés après la signature du mandat de mobilité, envoie une requête à la banque d'origine pour recueillir les informations utiles sur les chèques non débités et sur tous les prélèvements valides et virements récurrents sur les 13 derniers mois, qui doivent changer de domiciliation bancaire.

Dans un délai de 5 jours ouvrés, la banque d'origine communique ces informations à la banque d'accueil. Elle communique notamment les informations relatives aux chèques délivrés mais non débités sur les chéquiers utilisés sur les 13 derniers mois afin que le client puisse éviter le risque de rejet d'un chèque «oublié» mais présenté à l'encaissement tardivement.

La banque d'accueil, dans un délai de 2 jours ouvrés, transmet aux banques des émetteurs les informations reçues concernant les virements récurrents et les prélèvements valides. Et dans un délai de 3 jours ouvrés, les émetteurs sont informés par leur banque des demandes de changement de domiciliation bancaire.

La banque d'accueil transmet au client la liste des opérations récurrentes dont la demande de changement de domiciliation a été envoyée, ainsi que la liste des chèques non débités sur son compte d'origine.

L'émetteur de prélèvements ou de virements récurrents dans un délai de 10 jours ouvrés informe son client de la bonne prise en compte de ses nouvelles coordonnées bancaires et de la date d'effectivité pour les prochaines opérations (virement ou prélèvement).

[1] Voir annexe

L'article L. 312-1-7 du Code monétaire et financier précise également les modalités de ces différentes démarches puisque dans un délai de deux jours ouvrés à compter de la réception de l'accord formel du client, la banque d'arrivée sera dans l'obligation de demander auprès de l'établissement de départ le transfert des informations relatives aux mandats de prélèvements valides et aux virements récurrents ayant transité sur ce compte au cours des treize derniers mois ainsi qu'aux chèques non débités sur les chéquiers utilisés. La banque de départ sera alors tenue de communiquer l'ensemble de ces informations dans un délai de cinq jours ouvrés à compter de la réception de cette demande. Puis, une fois le nouveau compte ouvert, la banque d'arrivée devra communiquer les coordonnées du nouveau compte aux émetteurs de prélèvements valides et de virements récurrents, dans un délai de cinq jours ouvrés à compter de la réception de ces informations.

2/ Le bilan de la réforme

Dans sa réunion du 27 février 2017, le CCSF avait décidé de lancer un bilan, 1 an après la mise en place du dispositif. Ce bilan, réalisé entre avril et juin 2018 est constitué de 3 parties: un sondage grand public, un questionnaire entreprises et un questionnaire banquiers.

A- Le sondage grand public

Réalisé auprès de 2144 personnes par OpinionWay, ce sondage montre le succès du dispositif :

- ✓ Une communication dans les médias et par les établissements bancaires bénéfique au dispositif de mobilité bancaire : **près de 7 Français sur 10 sont au courant de ce service** que doit leur proposer leur nouvelle banque en cas de changement.

- ✓ Un changement de banque attirant mais source d'appréhension : 17% des Français ont eu envie de changer de banque mais n'ont pas osé franchir le pas, notamment par crainte des difficultés liées aux transferts de virements et de prélèvements.

- ✓ 70% des individus ayant ouvert un nouveau compte courant se sont vu proposer le dispositif d'aide à la mobilité bancaire et 4 sur 5 ont choisi d'en bénéficier.

- ✓ Pour les Français qui ont décidé d'avoir recours au service de mobilité bancaire, ce dispositif leur donne pleinement satisfaction : **85% des bénéficiaires en sont satisfaits**, en dépit de certaines anomalies relevées.

- ✓ Le changement de banque n'a présenté aucune anomalie pour quasiment 6 bénéficiaires sur 10 du dispositif.

- ✓ Une satisfaction qui repose notamment sur l'efficacité, la rapidité du dispositif mais aussi l'information disponible tout au long du processus.

- ✓ **Un dispositif satisfaisant pour les bénéficiaires : 92% des utilisateurs recommanderaient le service d'aide à la mobilité bancaire.**

- ✓ 60% des répondants ont souhaité garder un ou des comptes/plans/livrets dans leur ancienne banque.

B- Le bilan des établissements bancaires

- ✓ Le nombre de mandats de mobilité mis en œuvre :

  Au 6 février 2018, soit un an après le lancement du nouveau dispositif, la profession a enregistré **1,2 million de demandes de mobilité traitées**, représentant plus de 10 millions de flux échangés entre les banques à destination des émetteurs de virements et de prélèvements afin de leur permettre de prendre en compte ces changements de domiciliation dans leurs systèmes.

- ✓ Le nombre de fermetures de comptes :

  Selon les réseaux, le nombre de demandes de clôture du compte concerné, suite à l'utilisation du service de mobilité par les particuliers, représente de **45% à 60%** des mandats de mobilité signés.

- ✓ L'information du client :
  - L'offre est quasi systématiquement intégrée aux documents d'ouverture de compte et le client doit déclarer s'il la souhaite ou pas.

  - En amont de l'ouverture de compte, les sites internet mettent en avant cette possibilité de mobilité afin que le prospect en ait connaissance. Au moment de l'ouverture de compte dans un certain nombre de cas, le client est destinataire d'un dépliant ou lettre spécifique lui expliquant le concept. Le document « les clés de la banque » semble largement diffusé.

  - Tous les établissements ont un modèle de mandat de mobilité reprenant les bons usages professionnels définis par la FBF.

- ✓ La procédure en cas de clôture de compte :

  Tous les établissements conservent dans leur base les coordonnées fournies par le client et lui écrivent en cas d'incident (chèques ou prélèvements) arrivant sur le compte pendant les 13 mois après la mobilité. En cas de présentation d'un chèque, une lettre dite Murcef est envoyée demandant la régularisation. Certains établissements adressent un courrier spécifique au moment de la mise en œuvre de la mobilité demandant les coordonnées à jour. D'autres envoient des notifications par téléphone « push » ou sms. Globalement, la voie postale est privilégiée.

- ✓ Le respect des délais pour les échanges entre les établissements bancaires :

  Tous les établissements indiquent, qu'à de rares exceptions près, les délais interbancaires sont aujourd'hui respectés après une période de rodage difficile de quelques mois liée à l'entrée en vigueur précipitée de la règlementation.

- ✓ Le passage d'opérations sur un compte clos :

  Tous les établissements indiquent ne rencontrer que ponctuellement des opérations sur compte clos. Dans ce cas, la procédure décrite précédemment est appliquée. Un certain nombre d'établissements précisent qu'ils ne constatent pas d'accroissement du nombre de ce type d'opérations depuis la mise en place du service de mobilité.

- ✓ La formation au fonctionnement du service d'aide à la mobilité bancaire des personnels en agence :

  Tous les établissements ont déclaré avoir mis en place des actions de sensibilisation des personnels à cette offre. Souvent, il s'agit de tutoriels sur intranet, parfois de vidéos. Des FAQ ont souvent aussi été mises en place pour aider le conseiller clientèle à répondre aux questions du client à qui l'offre est présentée.

C- Le bilan des entreprises

Une quarantaine de grandes entreprises adhérentes à l'AFTE ont répondu aux questions du CCSF relatives à leur perception du nouveau dispositif de mobilité bancaire.

- ✓ Sur le respect du délai de 10 jours pour changer les coordonnées bancaires des clients **pour les virements** : **73,20% des répondants ne connaissent pas de difficultés** à respecter le délai de 10 jours et 26,8% en ont.

  Quelques commentaires complémentaires :

  - Dans le cadre du risque de fraude, les entreprises prennent contact directement avec leur client pour se faire confirmer les nouvelles coordonnées bancaires.
  - Les traitements restent très manuels dans les entreprises.

- ✓ Sur le respect du délai de 10 jours pour changer les coordonnées bancaires des clients pour les prélèvements : 56,10% indiquent ne pas rencontrer de difficultés, 19,50% en ont et 24% indiquent que la question ne leur est pas applicable car n'émettant pas de prélèvements vis-à-vis de leur clientèle.

- ✓ Sur l'information du client de la bonne prise en compte de ses nouvelles coordonnées bancaires, quelques difficultés en cours de résolution ont été signalées par certains opérateurs. Pour les autres opérateurs, les clients sont prévenus majoritairement par courriel (70%) ou sur l'espace client (20%) et moins souvent par SMS ou courrier postal (10%).

- ✓ Sur l'information des clients de la date d'effectivité des prochaines opérations, le même type de difficultés en cours de résolution a été évoqué. Pour le reste, on observe la répartition ci-dessous :

Les clients sont informés	Virements	Prélèvements
Par courrier	33,33 %	66,67 %
Par mail	53,85 %	46,15 %
Par SMS	0	0
Dans l’espace client	50 %	50 %

***

Les Français et la mobilité bancaire

Étude

15 place de la République 75003 Paris

Contexte

- **Entrée en vigueur le 6 février 2017, la loi Macron sur la mobilité bancaire avait pour objectif de faciliter le changement de banque des particuliers** en imputant aux établissements bancaires la responsabilité de s'occuper de toutes les formalités administratives (changement de domiciliation bancaire, suivi des prélèvements et virements récurrents des anciens comptes vers les nouveaux).

- **Un an après la mise en place de cette loi, le Comité consultatif du secteur financier** - qui a pour mission d'étudier les questions liées aux relations entre les établissements financiers leurs clientèles, et de proposer toutes mesures appropriées dans ce domaine sous forme d'avis ou de recommandations - **souhaite établir un 1er bilan de cette mesure et plus particulièrement du service d'aide à la mobilité bancaire** mis en place dans un grand nombre d'établissements bancaires.

Méthodologie

- Étude réalisée auprès d'un échantillon de 2144 individus âgés de 18 ans et plus représentatifs de la population française.

- L'échantillon a été constitué selon la méthode des quotas, au regard des critères d'âge, de catégorie socioprofessionnelle, après stratification par région et catégorie d'agglomération.

- OpinionWay a réalisé cette enquête en appliquant les procédures et règles de la norme ISO 20252.

- Mode d'interrogation : L'échantillon a été interrogé en ligne sur système CAWI (Computer Assisted Web Interview) via notre panel.
- Incentives : Les panélistes reçoivent des points Maximiles en remerciement de leur participation ou peuvent choisir de les reverser à une association caritative (Rain Drop, Noé, Bibliothèques sans frontières).

- Dates de terrain : les interviews ont été réalisées du 4 avril au 12 avril 2018.
- Durée de questionnaire: 15 minutes

- OpinionWay rappelle par ailleurs que les résultats de ce sondage doivent être lus en tenant compte des marges d'incertitude : 1 à 2 points au plus pour un échantillon de 2000 répondants.

Profil des répondants

Population française âgée de 18 ans et plus

Sexe	%
Hommes	48%
Femmes	52%

Age	%
18-24 ans	10%
25-34 ans	16%
35-49 ans	25%
50-64 ans	25%
65 ans et plus	24%
Age moyen	***49,0***

Région	%
Ile-de-France	19%
Nord ouest	23%
Nord est	22%
Sud ouest	11%
Sud est	25%

Activité professionnelle	%
CSP A *(Agriculteurs , Artisans, commerçants, Chefs d'entreprise, Cadres, Prof.intel.supérieures)*	14%
CSP B *(Professions intermédiaires)*	14%
CSP C *(Employés, ouvriers)*	29%
Inactifs *(retraités, chômeurs, étudiants, autres inactifs)*	43%

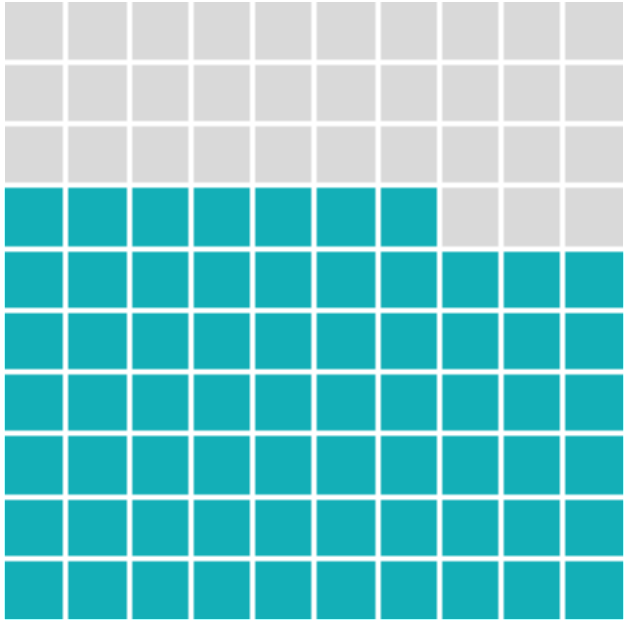
01

Un dispositif de mobilité bancaire déjà bien connu des Français un an après sa mise en place

Près de 7 Français sur 10 sont au courant de l'obligation d'aide aux démarches de leur nouvelle banque en cas de changement

Q1 : Savez-vous que, dans le cas où vous voulez changer de banque, votre banque d'accueil a l'obligation de vous proposer un service d'aide aux démarches liées à ce changement (transfert de compte courant, prélèvements en cours, virements...) ?

Base : Ensemble (2144)

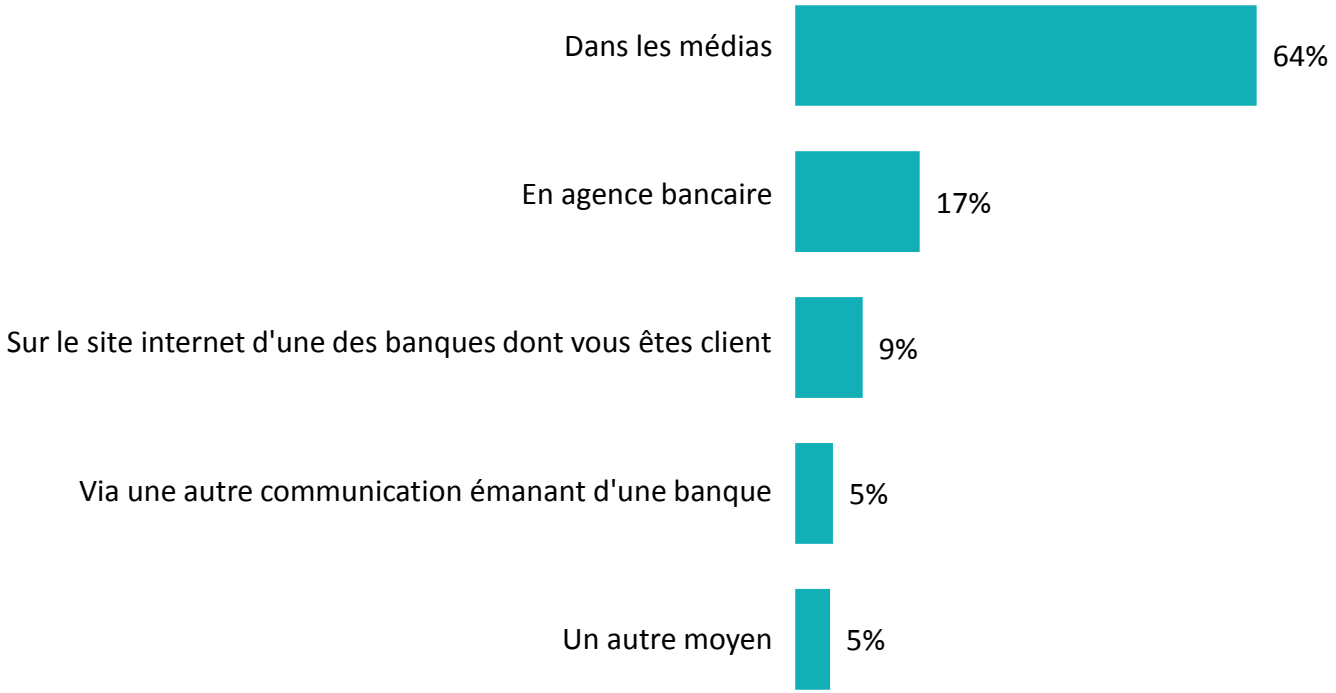


67% **des Français sont au courant qu'en cas de changement, leur nouvelle banque est tenue de leur proposer un service d'aide aux démarches liées à ce changement**

Une bonne notoriété du dispositif nourrie en 1er lieu par les médias

Q2 : Comment avez-vous eu connaissance de ce dispositif ?

Base : sont au courant de l'obligation d'aide aux démarches (1432)



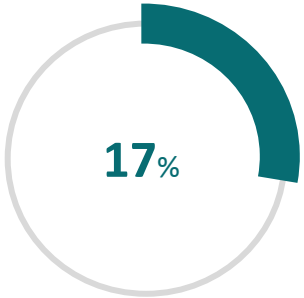
02

Mais des Français qui manifestent encore de fortes appréhensions vis-à-vis de la mobilité bancaire

Les Français tentés par l'ouverture d'un compte dans une nouvelle banque sont freinés par les difficultés que cela implique, tout particulièrement en matière de virements et de prélèvements

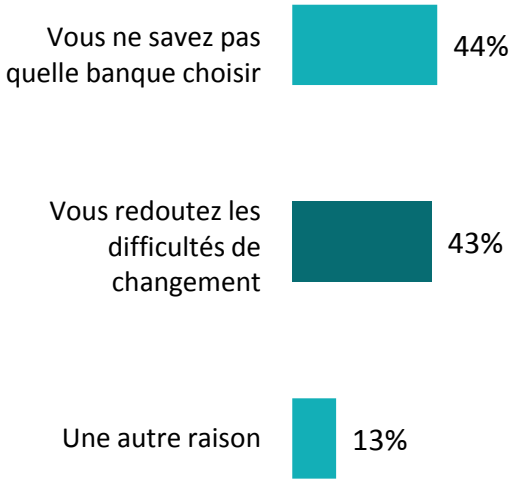
Q3 : Depuis le 1er septembre 2017, avez-vous cherché à ouvrir un compte courant dans une autre banque que la vôtre ? Cela concerne aussi le changement de banque au sein d'un même réseau bancaire
Q4 : Vous avez eu envie d'ouvrir un compte courant dans une banque autre que la vôtre, mais vous ne l'avez pas fait. Pour quelle raison principale ?
Q5 : Vous nous avez dit redouter les difficultés de changement de banque. Redoutez-vous plutôt...

Ensemble (2144)



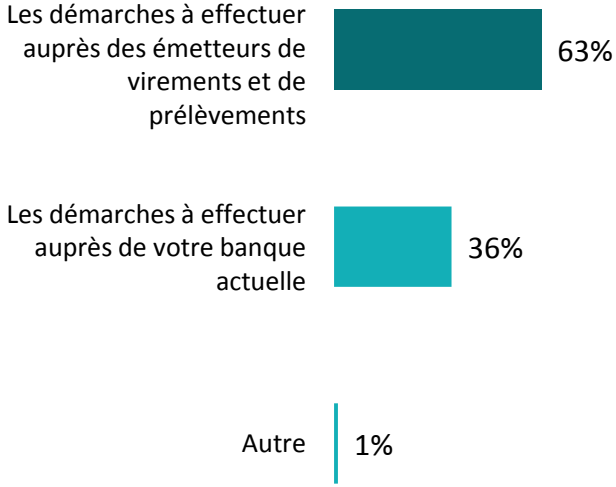
des Français ont eu envie d'ouvrir un compte courant dans une nouvelle banque mais ne l'ont pas fait depuis septembre 2017

En ont eu envie mais ne l'ont pas fait (364)



Une envie freinée par les difficultés de changement pour 43% d'entre eux

Redoutent des difficultés de changement de banque (154)



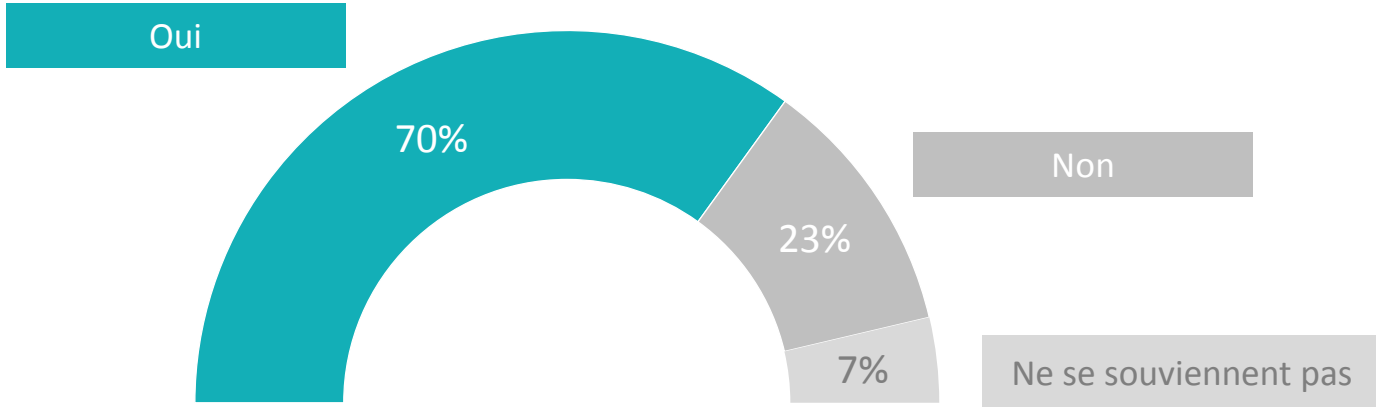
Et en particulier la peur des démarches à effectuer auprès des organismes effectuant des virements/prélèvements sur leur compte

03

Le service d’aide à la mobilité bancaire : un dispositif qui une fois utilisé tend à globalement satisfaire ceux qui en ont bénéficié

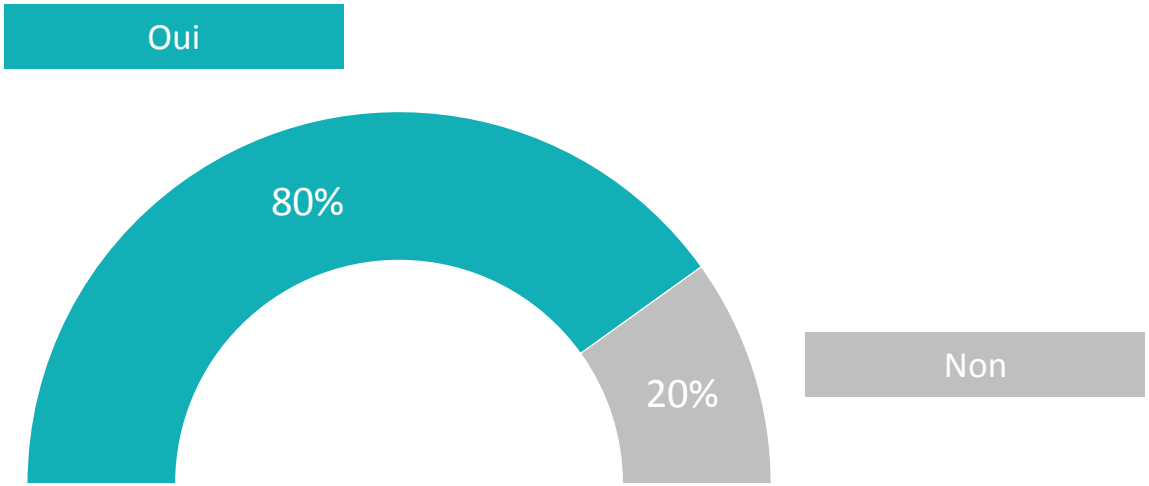
70% des individus ayant ouvert un nouveau compte courant se sont vu proposer le dispositif d'aide à la mobilité bancaire

Q6a : Vous avez dit avoir ouvert un compte courant dans une nouvelle banque depuis le 1er septembre 2017. Votre nouvelle banque vous a-t-elle proposé de bénéficier du dispositif d'aide à la mobilité bancaire ?
Base *: Ont ouvert un nouveau compte courant (192)*



Et parmi les individus qui se sont vu proposer ce dispositif par leur nouvelle banque : 4 sur 5 ont choisi d'en bénéficier

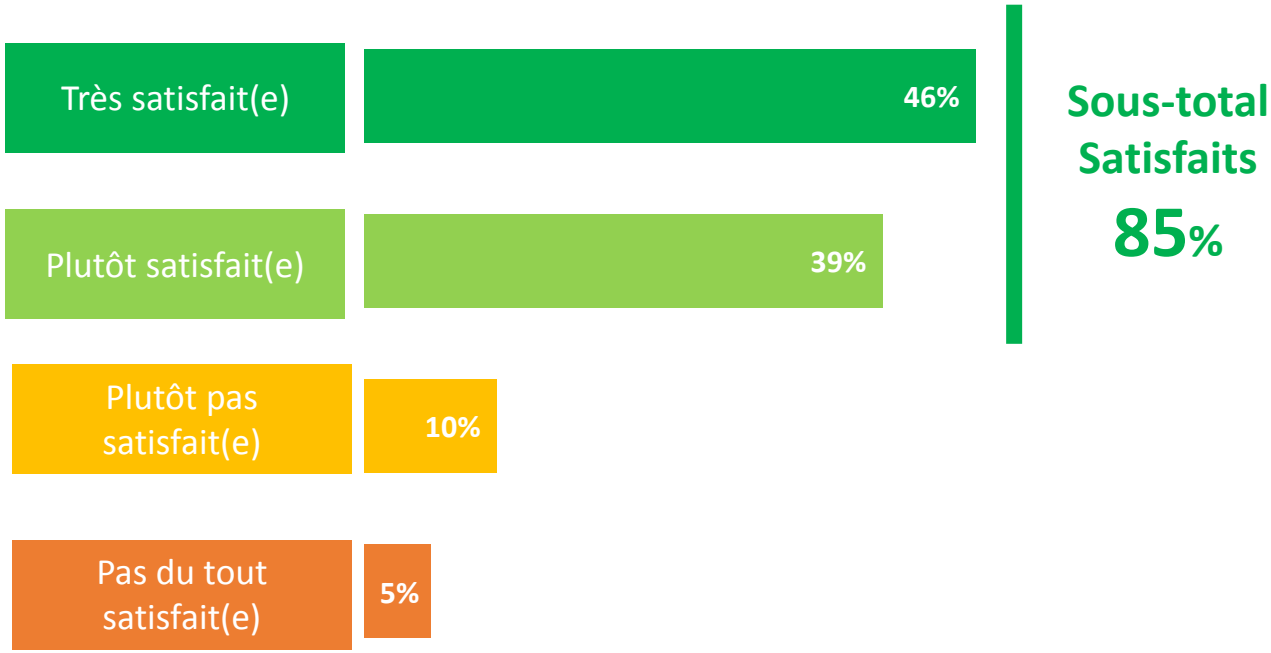
Q7a : Et avez-vous bénéficié du dispositif d'aide à la mobilité bancaire proposé par votre nouvelle banque ?
Base *: se sont vu proposer le dispositif d'aide à la mobilité bancaire (134)*



Un dispositif d'aide à la mobilité bancaire qui a satisfait près de 9 bénéficiaires sur 10

Q8 : Et êtes-vous satisfait(e) de ce dispositif ?
Base : *Ont bénéficié du service d'aide à la mobilité (116)*

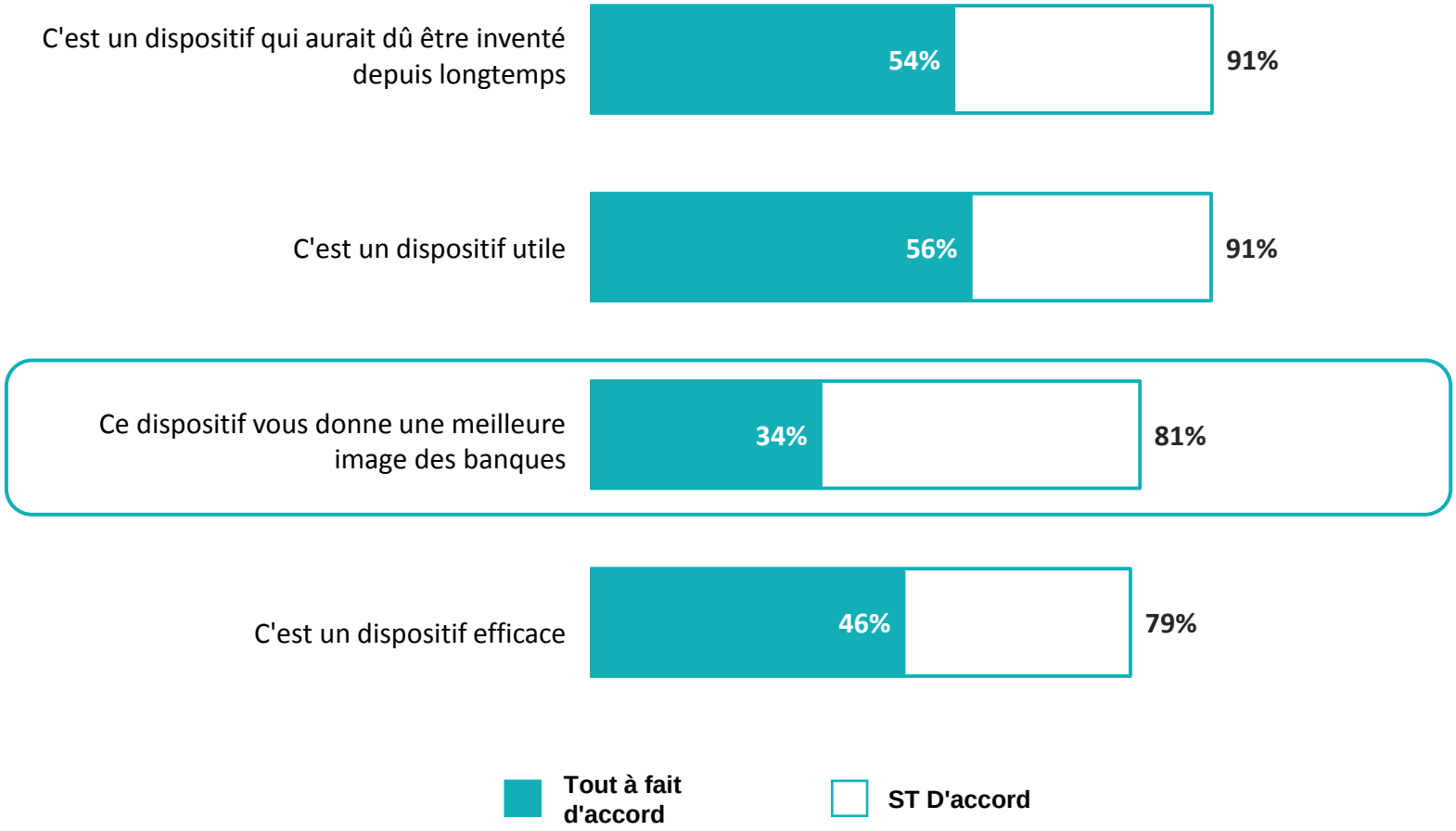
80% ont bénéficié du dispositif d'aide à la mobilité



Un service très bien perçu (utile, efficace), qui travaille l'image des banques…

Q9 : Voici différentes affirmations concernant ce dispositif d'aide à la mobilité bancaire. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?

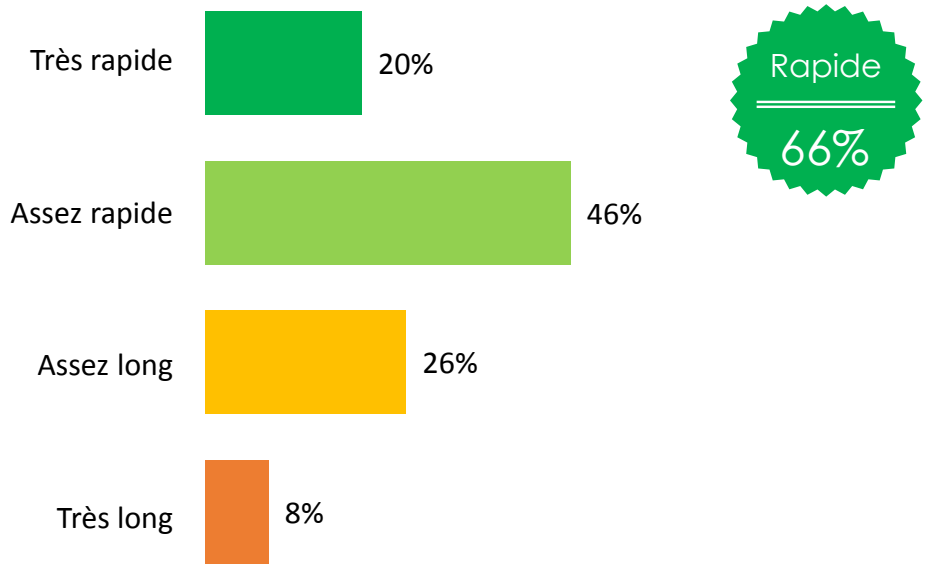
Base : Ont bénéficié du service d'aide à la mobilité (116)



… et relativement efficace : le transfert d'opérations a été jugé plutôt rapide par 66% des individus concernés

Q12 : Globalement avez-vous trouvé le temps de transfert d'opérations suite à ce changement de compte...

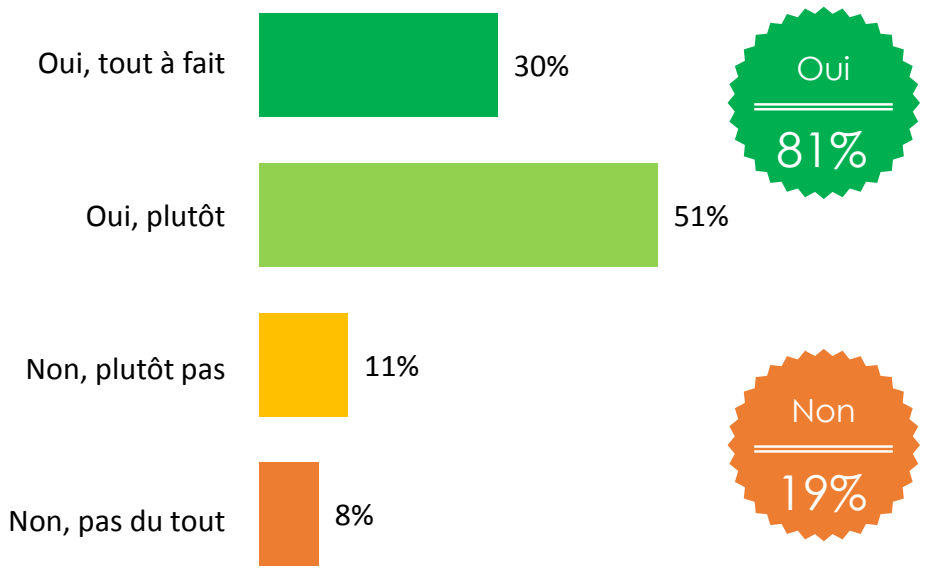
Base : Ont bénéficié du service d'aide à la mobilité (116)



Une bonne information transmise au bénéficiaire tout au long du processus

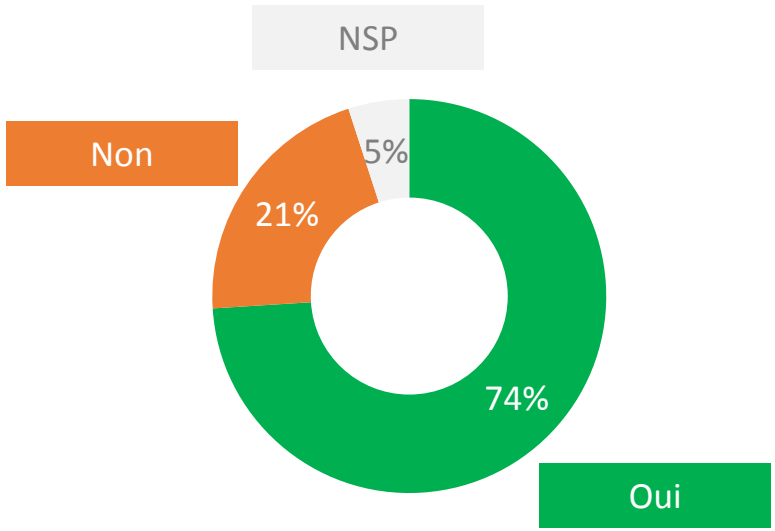
Q10a : Diriez-vous que vous avez été suffisamment informé(e) par votre nouvelle banque de l'avancement des opérations liées à votre mobilité bancaire ?

Base : Ont bénéficié du service d'aide à la mobilité (116)



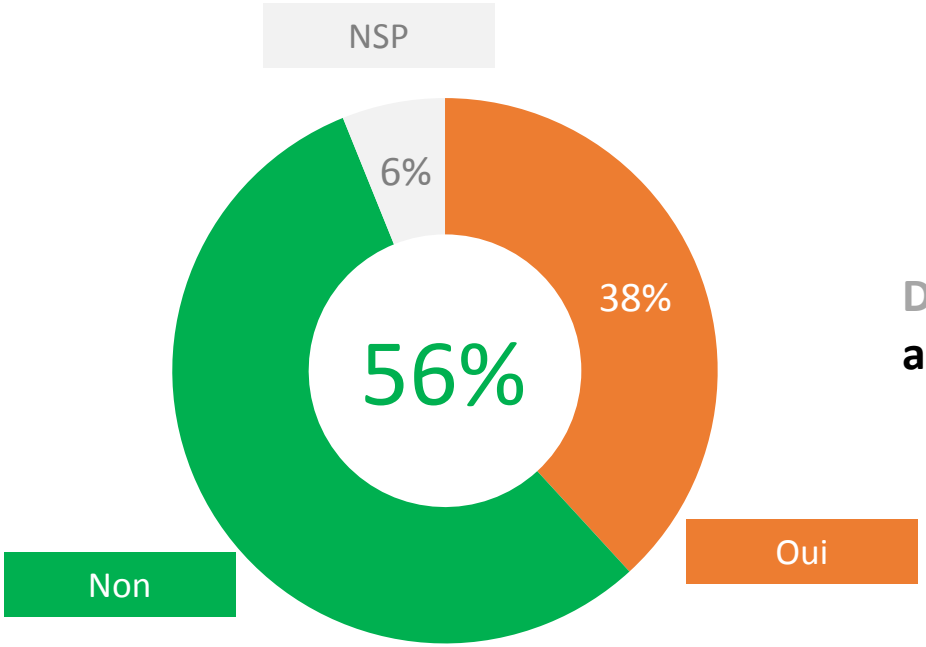
Q10b : Vous souvenez-vous d'avoir été informé par les émetteurs de virements et de prélèvements (employeur, Sécurité Sociale, fournisseur d'électricité, opérateur téléphonique, fournisseur d'accès à Internet...) de la prise en compte de vos nouvelles coordonnées bancaires et de leur date d'entrée en vigueur ?

Base : Ont bénéficié du service d'aide à la mobilité (116)



Un changement de banque qui ne présente aucune anomalie pour 56% des bénéficiaires du dispositif

Q11 : Et avez-vous constaté des anomalies dans les opérations suite à ce changement de banque ?
Base : Ont bénéficié du service d'aide à la mobilité (116)

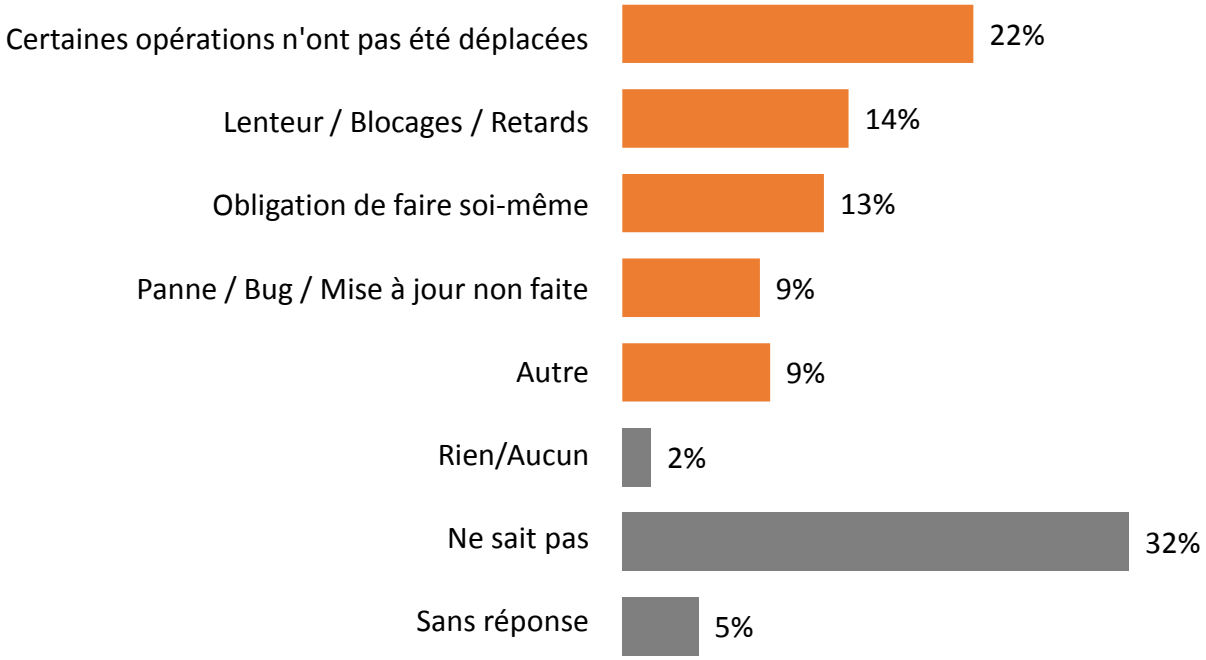


Des répondants n'ont constaté aucune anomalie suite à ce changement de banque

Pour les individus qui ont rencontré des anomalies, cela concernait essantiellement des opérations non déplacées sur le nouveau compte et une certaine lenteur du service

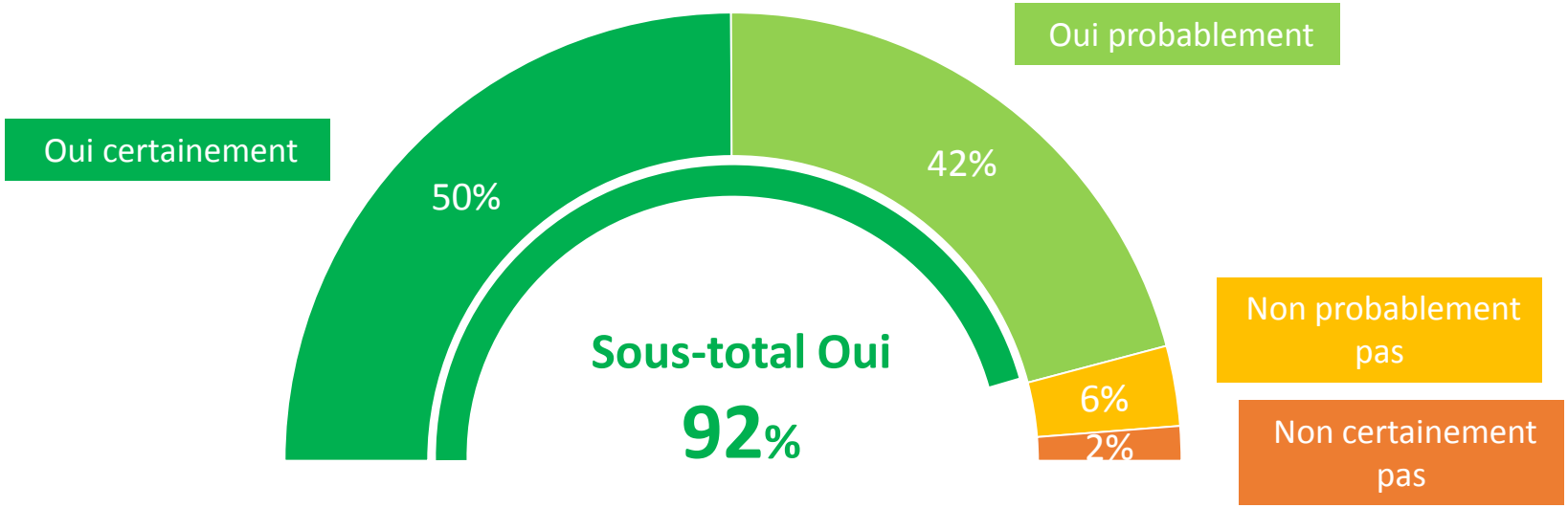
Q11b : De quelle(s) anomalies s'agissait-il ?

*Base : Ont rencontré des anomalies (**Base faible** : 44)*



Et au final, une satisfaction qui pousse à la recommandation

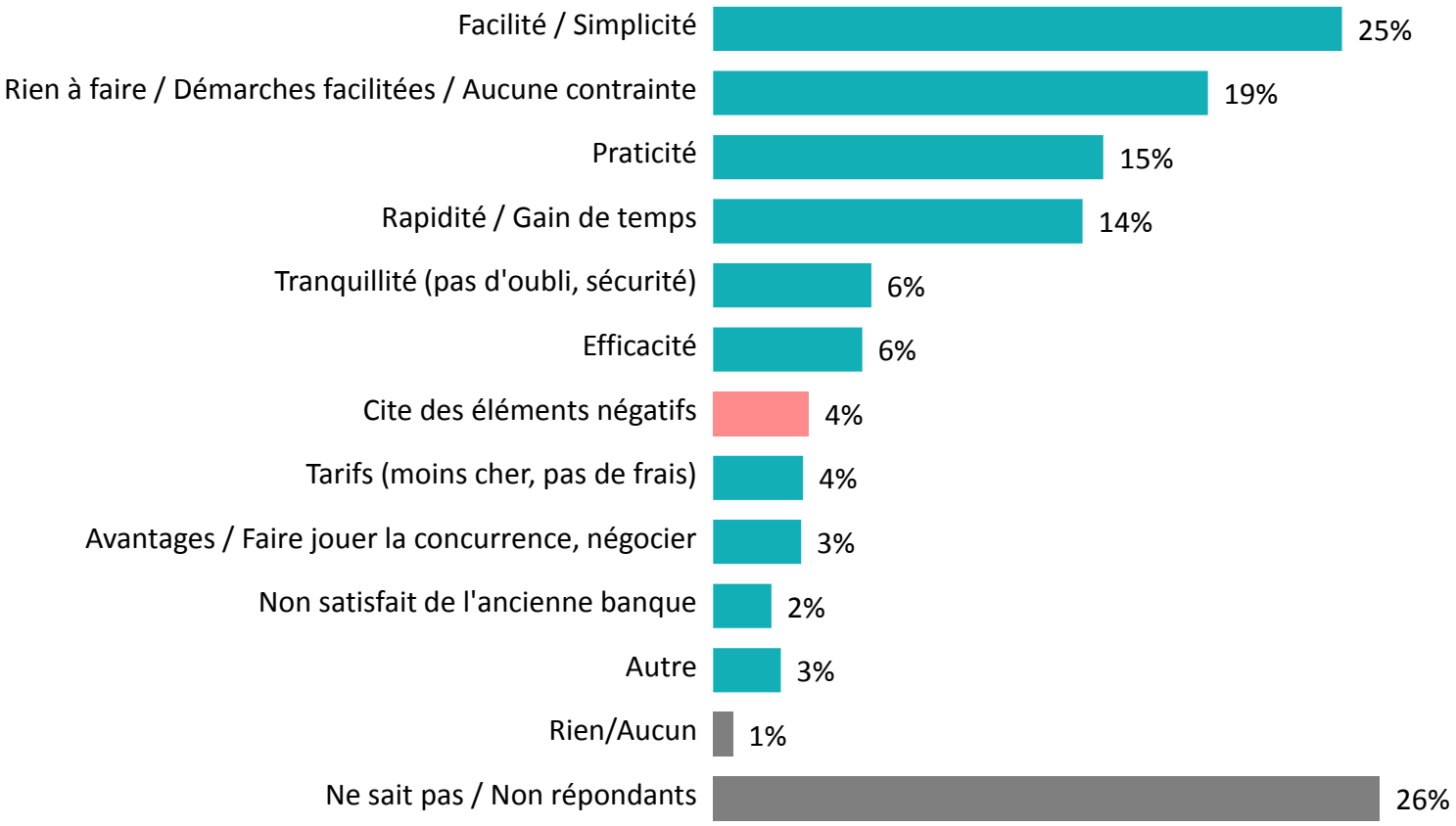
Q13 : Au final recommanderiez-vous à un proche qui souhaiterait changer de banque le service d'aide à la mobilité bancaire ?
Base : Ont bénéficié du service d'aide à la mobilité (116)



Un service simple, pratique, sans contraintes et rapide qui pousse à recommander à son entourage l'aide à la mobilité bancaire

Q14 : Quelles sont toutes les raisons pour lesquelles vous recommanderiez ce service d'aide à la mobilité bancaire ?

Base : Recommanderaient ce service d'aide à la mobilité (106)



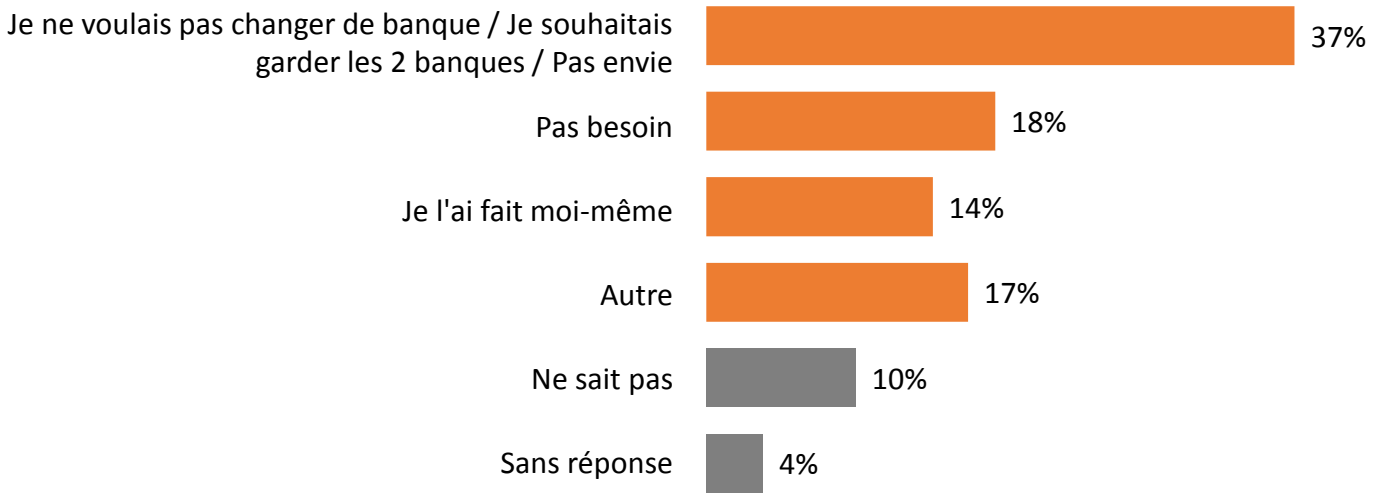
ANNEXES

“opinionway

Raisons pour lesquelles ils n’ont pas bénéficié du dispositif de mobilité

Q7b : Quelles sont toutes les raisons pour lesquelles vous n'avez pas bénéficié de ce dispositif d'aide à la mobilité bancaire ?

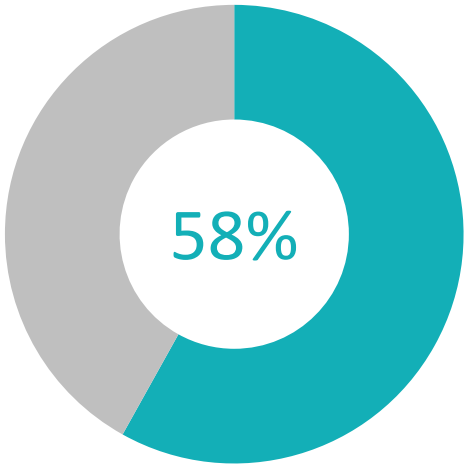
*Base : N’ont pas bénéficié du service d’aide à la mobilité (**Base faible** : 27)*



Transfert d’autres produits lors du changement de compte courant

Q16 : Lors de votre changement de banque, avez-vous envisagé de transférer d'autres produits (autres que les comptes courants) dans votre nouvelle banque ?

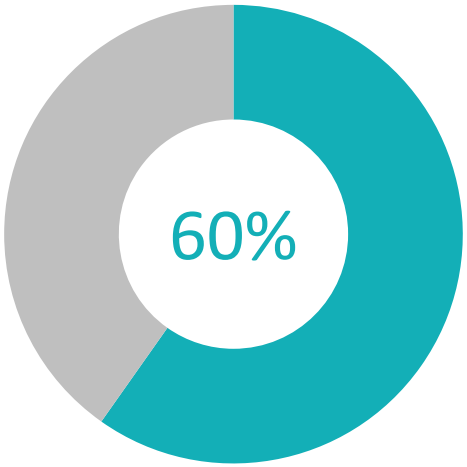
Base : Ont changé de banque (192)



Des répondants ont envisagé de transférer d’autres produits lors de leur changement de banque

Comptes, plans et livrets conservés dans son ancienne banque

Q17 : Avez-vous gardé un ou des comptes/plan/livret dans votre ancienne banque ?
Base : Ont changé de banque (192)



Des répondants ont gardé un ou des comptes/plan/livret dans leur ancienne banque ?

Raisons qui poussent à les conserver dans son ancienne banque

Q18 : Et pour quelle(s) raison(s) les avez-vous gardés dans votre ancienne banque ?
Base : Ont gardé un ou des comptes dans leurs anciennes banques (115)

RENTABILITÉ DES PRODUITS	**17%**
Taux d'intérêt plus intéressants, raisons de prix	12%
Ancienneté des contrats/comptes	5%
SÉCURITÉ	**17%**
Souhait de ne pas tout mélanger	7%
Par sécurité / Au cas où	5%
Prendre le temps de voir, pouvoir revenir en arrière	4%
SATISFACTION DE LA BANQUE	**14%**
Pas envie, souhait de conserver sa banque	6%
Confiance, fidélité / Habitude	4%
Satisfait de sa banque	4%
AUTRES RAISONS	**25%**
Transfert impossible (prêts, crédits en cours)	7%
Manque de temps, à l'étude, le fera	4%
Plus simple, pratique	4%
Demande non prise en compte	3%
Souhait de conserver au moins une banque physique	3%
Proximité	2%
Transfert difficile, long, contraignant	1%
Autre	5%
Rien/Aucun	1%
Ne sait pas	18%
Sans réponse	6%
Nombre moyen de citations	1,0

ANNEXE

Les travaux sur la mobilité bancaire, engagés de longue date par le CCSF et le dernier Avis du 26 mars 2015 ont été confortés par trois textes :

-la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation qui a rendu obligatoire le service d'aide à la mobilité bancaire existant depuis novembre 2009 sous forme de norme professionnelle de la Fédération Bancaire Française et d'autre part

-la directive 2014/92/UE du Parlement européen et du Conseil du 23 juillet 2014 sur la comparabilité des frais liés aux comptes de paiement, le changement de compte de paiement et l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base (dite directive PAD) qui impose aux États membres de mettre en place, selon certains critères, un dispositif facilitant la mobilité bancaire

-la loi n°2015-990 du 6 août 2015 (art. 43) qui modifie l'article L312-1-7 du Code monétaire et financier et dispose que :

« I.-La clôture de tout compte de dépôt ou compte sur livret est gratuite.

II.-Les établissements de crédit mettent à la disposition de leurs clients une documentation relative à la mobilité bancaire, gratuitement et sans condition, sur papier ou sur un autre support durable, dans leurs locaux et sous forme électronique sur leur site internet.

III. L'établissement d'arrivée, qui ouvre le nouveau compte de dépôt dans le cadre du changement de domiciliation bancaire, propose au client, gratuitement et sans condition, un service d'aide à la mobilité bancaire permettant un changement automatisé des domiciliations bancaires, vers le nouveau compte, des prélèvements valides et virements récurrents du compte d'origine.

Si le client souhaite bénéficier de ce service, l'établissement d'arrivée recueille son accord formel pour effectuer en son nom les formalités liées au changement de compte afin que les virements et prélèvements réguliers se présentent sur le nouveau compte, ainsi que les coordonnées bancaires de son établissement de départ.

Dans un délai de deux jours ouvrés à compter de la réception de l'accord formel du client, l'établissement d'arrivée sollicite de l'établissement de départ le transfert des informations relatives aux mandats de prélèvements valides et aux virements récurrents ayant transité sur ce compte au cours des treize derniers mois, ainsi qu'aux chèques non débités sur les chéquiers utilisés au cours des treize derniers mois.

L'établissement de départ transfère ces informations à l'établissement d'arrivée dans un délai de cinq jours ouvrés à compter de la réception de la demande qui lui a été faite par l'établissement d'arrivée.

L'établissement d'arrivée communique, dans un délai de cinq jours ouvrés à compter de la réception des informations demandées à l'établissement de départ, les coordonnées du nouveau compte aux émetteurs de prélèvements valides et de virements récurrents.

Les émetteurs de prélèvements et de virements disposent d'un délai pour prendre en compte ces modifications et informer le client. Ce délai est défini par décret en Conseil d'État.

L'établissement d'arrivée informe son client de la liste des opérations pour lesquelles le changement de domiciliation a été envoyé à ses créanciers et à ses débiteurs et lui adresse la liste des formules de chèques non débitées transmise par l'établissement de départ. Il informe également le client des conséquences associées à un incident de paiement en cas d'approvisionnement insuffisant de son compte dans l'établissement de départ, s'il fait le choix de ne pas le clôturer.

L'établissement d'arrivée informe également le client de l'existence d'un service de relations avec la clientèle et de la médiation pour traiter les litiges éventuels liés au changement de domiciliation bancaire.

IV.-En cas de clôture du compte dans l'établissement de départ, celui-ci informe gratuitement, durant une période de treize mois à compter de la date de clôture du compte, par tout moyen approprié et dans un délai de trois jours ouvrés, le titulaire du compte clôturé ayant bénéficié du service d'aide à la mobilité défini au III :

1° De la présentation de toute opération de virement ou prélèvement sur compte clos. Cette information est faite au moins une fois par émetteur impliqué ;

2° De la présentation d'un chèque sur compte clos. L'ancien titulaire du compte clôturé est également informé par l'établissement de départ qu'il a l'obligation de refuser le paiement du chèque et des conséquences de ce refus, ainsi que des conditions dans lesquelles il peut régulariser sa situation.

L'établissement de départ transfère sur le compte ouvert auprès de l'établissement d'arrivée tout solde positif éventuel du compte, à la date indiquée dans l'accord formel du client.

V.- En cas d'ouverture d'un compte auprès d'un établissement situé dans un autre État membre de l'Union européenne, l'établissement de départ, teneur du compte de dépôt que le client souhaite clôturer, propose gratuitement, dans les six 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 treize derniers mois.

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

VI.-Le service d'aide à la mobilité bancaire s'applique aux comptes de dépôt ou aux comptes de paiement ouverts auprès de tous les prestataires de services de paiement et détenus par les personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels.

VII.- Les modalités d'application du présent article sont définies par décret en Conseil d'État. »

Ce dispositif concernant les établissements teneurs de compte a été complété par deux décrets concernant les émetteurs de virements et de prélèvements.

-Le décret n°2015-838 du 8 juillet 2015 sur la prise en compte des coordonnées bancaires par les émetteurs de prélèvements a créé l'article R312-4-4 du Code monétaire et financier qui donne 10 jours aux émetteurs de prélèvements pour prendre en compte les nouvelles coordonnées bancaires.

-Le décret n°2016-73 du 29 janvier 2016 donne le même délai pour les émetteurs de virements.

Le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) a pour mission d'étudier les questions liées aux relations entre les professionnels du secteur financier (établissements de crédit, de paiement, de monnaie électronique, sociétés de financement, entreprises d'assurance, entreprises d'investissement, intermédiaires), et leurs clientèles, et de proposer toutes mesures appropriées dans ce domaine sous forme d'Avis ou de recommandations d'ordre général.

Composé paritairement de représentants des établissements financiers et de leurs clientèles ainsi que de parlementaires, de personnalités qualifiées et de représentants des salariés du secteur financier, le CCSF constitue un lieu unique de dialogue et de propositions.