

GUIDE LUXEMBOURGEOIS DE LA MOBILITE BANCAIRE



I. But du guide

Le présent guide vous explique les démarches à suivre en cas de changement de compte courant à l'intérieur du Luxembourg. Il décrit les services offerts gratuitement par les banques luxembourgeoises à tout client personne physique¹, qui souhaite transférer les paiements récurrents (domiciliations de créances et ordres permanents) liés à son compte courant, d'une banque établie au Luxembourg vers un compte courant d'une autre banque établie au Luxembourg.

En tant que client, vous êtes libre de transférer la totalité ou une partie de votre relation bancaire vers une autre banque, de maintenir votre ancien compte courant actif ou bien de le clôturer. Le présent guide, ainsi que la gratuité des services offerts, ne concernent néanmoins pas le transfert de tous les services bancaires. Il peut exister des services autres que ceux décrits dans ce guide (même liés à un compte courant et éventuellement offerts sous forme de « package ») et dont vous bénéficiez auprès de votre banque actuelle, qui ne sont pas transférables d'une banque vers une autre, ou ne sont pas visés par ce guide.

Le présent guide de la mobilité bancaire transpose au Luxembourg les principes et standards communs sur le changement de compte bancaire que le *European Banking Industry Committee* (EBIC) s'est engagé à faire accepter par tous ses organismes membres (les associations bancaires des Etats membres de l'Union européenne), afin de satisfaire aux exigences de la Commission européenne.

¹ Toute personne qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle.

A. Ouverture d'un compte courant dans une nouvelle banque

- Vérifier la disponibilité des produits et services souhaités.
- Lire soigneusement le document d'ouverture de compte, les conditions générales et les conventions de service.
- Demander un document résumant les coordonnées bancaires du compte courant.

B.1. Informez vos créanciers et débiteurs de vos nouvelles coordonnées bancaires

B.2. Demandez l'annulation de vos domiciliations de créances et la résiliation de vos ordres permanents sur votre ancien compte courant à une date déterminée

B.3. Demandez la mise en place de vos domiciliations de créances et ordres permanents sur votre nouveau compte courant à une date postérieure à la date d'annulation et de résiliation des paiements sur votre ancien compte courant

B. Transfert des services de paiements récurrents de votre ancien compte courant vers votre nouveau compte courant

C. Clôture de l'ancien compte courant

- Régulariser votre situation si le solde de l'ancien compte courant est négatif.
- Vérifier si les services maintenus auprès de l'ancienne banque sont susceptibles de générer des mouvements sur votre compte courant.
- Remettre les cartes de paiement liées à l'ancien compte courant.
- Commander les cartes de paiement auprès de la nouvelle banque.

- B.1.** Paiements entrants :
- Etablir la liste des personnes/organismes transférant régulièrement des fonds sur le compte courant.
 - Communiquer les nouvelles coordonnées aux personnes / organismes sur cette liste.
- Paiements sortants :
- Etablir la liste des fournisseurs/créanciers et ordres permanents actifs.
 - Communiquer les nouvelles coordonnées aux personnes / organismes concernés.
- B.2.**
- Maintenir une provision suffisante sur l'ancien compte courant pour honorer les créances en cours.
 - Convenir d'une date précise d'arrêt des paiements avec l'ancienne banque.

II. Démarches à suivre en cas de transfert de services de paiements récurrents d'un compte courant d'une banque vers un compte courant d'une autre banque

Deux relations sont à gérer, celle avec la nouvelle banque et celle avec l'ancienne banque.

A. Ouverture d'un compte courant dans une nouvelle banque

Avant l'ouverture d'un compte courant dans une nouvelle banque, il est important de vérifier si elle est en mesure de vous proposer les produits et services que vous souhaitez obtenir.

Si vous ouvrez un compte courant auprès d'une nouvelle banque, cette banque vous soumettra pour signature un certain nombre de documents, comme par exemple un document d'ouverture de compte, les conditions générales et les conventions des services pour lesquels vous avez optés. Lisez soigneusement ces documents.

Demandez un document qui résume les coordonnées bancaires de votre compte courant. Vous pouvez utiliser ces coordonnées afin d'informer tous vos débiteurs, dont vous recevez régulièrement des entrées de fonds sur votre compte courant, ainsi que tous vos créanciers, qui encaissent des factures au moyen de la domiciliation de créances.

B. Transfert des services de paiements récurrents de votre ancien compte courant vers votre nouveau compte courant

Pour transférer les services de paiements récurrents de votre compte courant auprès de votre ancienne banque vers votre compte courant auprès de votre nouvelle banque, vous avez en principe deux possibilités. Vous pouvez :

- soit faire toutes les démarches vous-même,
- soit désigner la nouvelle banque comme votre premier interlocuteur. Dans ce cas, la nouvelle banque servira d'intermédiaire pour vos contacts avec l'ancienne banque et vous assistera dans les démarches à suivre.

► **Vous faites vous-même toutes les démarches, tant auprès de l'ancienne banque qu'auprès de la nouvelle banque**

**1. INFORMEZ VOS CREANCIERS ET DEBITEURS
DE VOS NOUVELLES COORDONNEES BANCAIRES**

Il est important que vous informiez vos créanciers et débiteurs de votre changement de banque et de compte courant. A ce sujet, il y a lieu de distinguer entre les flux d'argent qui entrent sur votre compte courant et ceux qui sortent de votre compte courant:

- Les fonds crédités sur votre compte courant (paiements **entrants**)

Etablissez la liste des organismes et personnes qui transfèrent régulièrement des fonds sur votre compte courant, sur base de vos relevés de compte des douze derniers mois. A toutes fins utiles, vous trouverez en annexe (n°1, p. 11) une liste exemplative, non exhaustive, des organismes qui pourraient éventuellement transférer régulièrement de l'argent sur votre compte courant. Communiquez leur vos nouvelles coordonnées bancaires. Vous pouvez utiliser pour ce faire le modèle de lettre en annexe (n° 2, p. 12).

Tenez compte des délais dont les organismes et personnes concernés auront besoin pour mettre en œuvre les changements concernant vos nouvelles coordonnées bancaires.

- Les fonds débités de votre compte (paiements **sortants**)

Domiciliations de créances

Si vous avez donné autorisation à certains de vos fournisseurs, (p.ex. fournisseur d'électricité, opérateur de télécommunication, etc) de prélever au moyen de la domiciliation de créances les montants dus de vos factures sur votre compte courant, vous devez informer ces fournisseurs de vos nouvelles coordonnées bancaires. Etablissez vous-même la liste de vos créanciers/fournisseurs ou demandez à votre ancienne banque de vous fournir cette liste. Votre ancienne banque vous fournit gratuitement toutes les informations disponibles dans les sept jours ouvrables qui suivent la réception de votre demande, si ces informations sont disponibles de manière automatisée sur une période antérieure de treize mois.

Communiquez vos nouvelles coordonnées bancaires aux créan-

ciers/fournisseurs concernés. Pour ce faire, vous pouvez utiliser le modèle de lettre en annexe (n°3, p.13). Votre créancier/fournisseur vous contactera, le cas échéant, pour vous faire signer une nouvelle autorisation de prélèvement, tenant compte de vos nouvelles coordonnées bancaires.

Tenez compte des délais dont les organismes et personnes concernés auront besoin pour mettre en œuvre les changements concernant vos nouvelles coordonnées bancaires.

Ordres permanents

Dans la même logique, vous pouvez demander à votre ancienne banque de vous fournir la liste de vos ordres permanents actifs, dans les sept jours ouvrables qui suivent la réception de demande, si ces informations sont disponibles de manière automatisée sur une période antérieure de treize mois.

**2. DEMANDEZ L'ANNULATION DE VOS DOMI-
CILIATIONS DE CREANCES ET LA RESILIATION DE
VOS ORDRES PERMANENTS SUR VOTRE ANCIEN
COMPTE COURANT A UNE DATE DETERMINEE**

Pendant quelques temps, des demandes de prélèvements (domiciliations de créances) peuvent encore parvenir sur votre ancien compte courant et des opérations de paiement peuvent encore être effectuées par le biais d'une carte de paiement. Vous devez maintenir une provision suffisante sur cet ancien compte courant afin de pouvoir honorer vos créances en cours.

N'oubliez pas de convenir avec votre ancienne banque d'une date précise à partir de laquelle plus aucun paiement ne devra être effectué.

3. DEMANDEZ LA MISE EN PLACE DE VOS DOMICILIATIONS DE CREANCES ET ORDRES PERMANENTS SUR VOTRE NOUVEAU COMPTE COURANT A UNE DATE POSTERIEURE A LA DATE D'ANNULATION ET DE RESILIATION DES PAIEMENTS SUR VOTRE ANCIEN COMPTE COURANT

La nouvelle banque mettra en place les domiciliations de créances et ordres permanents sur le nouveau compte courant dans les sept jours ouvrables qui suivent la réception des informations et documents spécifiques nécessaires pour le faire.

► Vous demandez à la nouvelle banque d'être votre premier interlocuteur

Dans ce cas, la nouvelle banque contactera l'ancienne banque afin de recevoir, dans un délai de sept jours ouvrables, une liste des domiciliations de créances et des ordres permanents. L'ancienne banque transmettra cette liste directement à la nouvelle banque; vous pouvez en demander une copie.

Au préalable, il est toutefois nécessaire que vous autorisiez la nouvelle banque à faire toutes ces démarches à votre place. En effet, en raison des règles relatives à la protection de vos données personnelles, de votre sphère privée en général et du secret bancaire en particulier, vous devez autoriser expressément et par écrit votre nouvelle banque à demander à l'ancienne banque de transférer vos informations personnelles sur base du modèle de lettre en annexe (n°5, p.15). La nouvelle banque peut transmettre cette autorisation à votre ancienne banque.

La nouvelle banque vous aidera à transmettre vos nouvelles coordonnées bancaires aux organismes et personnes tierces en vous

fournissant les modèles de lettre pour vos créanciers et débiteurs en annexe (n°2, p.12 et n°3, p.13).

La nouvelle banque mettra en place les ordres permanents et les domiciliations de créances que vous souhaiteriez maintenir sur le nouveau compte courant dans les sept jours ouvrables suivant la réception de toutes les informations et documents spécifiques nécessaires pour le faire. Vu que l'ancienne banque peut ne pas disposer de toutes les informations nécessaires, il n'est pas à exclure que vous soyez obligé de fournir vous-même des informations complémentaires à celles provenant de l'ancienne banque, afin que la nouvelle banque soit en mesure de mettre en place les domiciliations de créances et ordres permanents.

La nouvelle banque demandera aussi à l'ancienne banque d'annuler vos domiciliations de créances et vos ordres permanents sur votre ancien compte courant à une date déterminée.

C. Clôture de l'ancien compte courant

Si vous souhaitez clôturer votre ancien compte courant, assurez-vous avant la clôture qu'aucune opération de paiement future n'est susceptible de passer encore sur votre ancien compte courant. En effet, pendant quelques semaines, des opérations de paiement peuvent encore être effectuées par le biais d'une carte de paiement; de même, des frais bancaires peuvent encore être dus. Dans ce cas, vous devez maintenir une provision suffisante sur ce compte courant afin de pouvoir honorer ces frais et créances.

N'oubliez donc pas

- de régulariser votre situation si le solde de votre ancien compte courant est négatif;

- de vérifier si les autres services que vous souhaiteriez maintenir auprès de l'ancienne banque sont susceptibles de générer des mouvements sur votre compte courant;
- de remettre les cartes de paiement liées à votre compte courant à l'ancienne banque. Les cartes de crédit/débit sont la propriété de la banque émettrice;
- de commander les cartes de paiement auprès de la nouvelle banque.

La nouvelle banque peut vous assister dans votre démarche, en mettant à votre disposition un modèle de lettre en annexe (n°4, p.14), demandant la clôture du compte courant auprès de l'ancienne banque et le transfert du solde restant sur le compte courant auprès de la nouvelle banque.

La clôture d'un compte courant est en principe gratuite. Cependant, des frais peuvent être imputés pour la clôture d'un compte ouvert depuis moins de douze mois, conformément à l'article 74 de la loi relative aux services de paiement.

Le client ne subira pas de frais qui pourraient résulter d'une erreur commise par la banque lors d'un changement de compte bancaire.

— — — — —

En cas de litiges éventuels entre un client et une banque luxembourgeoise, le client peut s'adresser à la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) qui, suivant l'article 58 de la loi modifiée du 5 avril 1993 relative au secteur financier est compétente pour recevoir les réclamations des clients des personnes soumises à sa surveillance et pour intervenir auprès de ces personnes, aux fins de régler à l'amiable ces réclamations.

La CSSF peut être jointe à l'adresse suivante:

Commission de Surveillance du Secteur Financier
110, route d'Arlon
L-2991 Luxembourg
Tél. (00352) 26 25 1 - 1

ANNEXE 1

Entrées de fonds pouvant être des entrées récurrentes sur un compte courant (liste non exhaustive) :

- Salaire / Retraite
- Loyer perçu
- Caisse de maladie
- Assurance complémentaire santé
- Allocations familiales
- Dividendes / coupons perçus
- Intérêts perçus (exemple : compte à terme avec intérêts non capitalisés)
- Remboursement d'impôts

ANNEXE 2 (Modèle de lettre)

Modification de la domiciliation des sommes reçues (salaire, allocations, pensions etc.)

*Nom Prénom
Adresse
Téléphone*

*Nom et adresse de l'organisme
Destinataire*

XX, le jj/mm/aa

Objet : Changement de domiciliation bancaire

Madame, Monsieur,

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

Vous trouverez ci-dessous les références correspondant à mon nouveau compte.

Nom de la banque et code BIC _____

Numéro de compte (code IBAN) _____

C'est sur ce compte que je vous demande, dès réception de la présente, 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.

Signature

ANNEXE 3 (Modèle de lettre)

Modification de la domiciliation des prélèvements (électricité, téléphone, impôts etc.)

Nom Prénom
Adresse
Téléphone

Nom et adresse de l'organisme
Destinataire

XX, le jj/mm/aa

Objet : Changement de domiciliation bancaire

Madame, Monsieur,

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

Vous trouverez ci-dessous les références correspondant à mon nouveau compte.

Nom de la banque et code BIC _____

Numéro de compte (code IBAN) _____

C'est sur ce compte que je vous demande, dès réception de la présente, de bien vouloir effectuer les prélèvements. Veuillez m'adresser le formulaire d'autorisation que je vous renverrai signé.

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

Signature

ANNEXE 4 (Modèle de lettre)

Demande de clôture de compte

*Nom Prénom
Adresse
Téléphone*

*Nom et adresse de l'organisme
Destinataire*

XX, le jj/mm/aa

Objet : Demande de clôture de compte

Madame, Monsieur,

Je vous prie de bien vouloir clôturer mon compte et de virer le solde de mon compte n° (code IBAN) vers la banque (nom de la banque, code BIC et code IBAN).

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

Signature

ANNEXE 5 (Modèle de lettre)

Modèle d'instruction à signer par le client

Je soussigné(e)

Nom _____ Prénom _____

Né(e) le _____ à _____

Domicilié(e) à _____

donne par la présente, instruction à _____ (ancienne banque)

de :

1. communiquer à _____ (nouvelle banque) toutes informations relatives à mon compte courant n° (CODE IBAN) _____ nécessaires aux fins du transfert auprès de cet établissement des paiements récurrents (domiciliations de créances et ordres permanents) liés à ce compte courant, et ;

2. clôturer toutes domiciliations ou ordres permanents sur ce compte dans un délai qui ne peut pas dépasser un mois après transfert des informations à la nouvelle banque.

Fait à Luxembourg, le _____

Signature du client

