



**J'ai le pouvoir  
de changer  
de banque en  
toute sérénité.**



**Aucune démarche à effectuer,**

la Macif s'occupe de tout.

Assurances  
Banque  
Santé  
Essentiel pour moi



# 3 choses à savoir sur le service gratuit d'aide à la mobilité bancaire.



**Pour faciliter votre changement de banque et l'ouverture d'un nouveau compte de dépôt, la réglementation prévoit un système automatisé.**

## 1 - La signature du mandat

Vous ouvrez un compte dans votre banque d'arrivée (appelée nouvelle banque). Votre conseiller vous propose de bénéficier du service gratuit de mobilité bancaire. Vous acceptez en signant un mandat et en fournissant vos coordonnées bancaires actuelles (RIB).

- Le mandat autorise votre nouvelle banque à communiquer vos coordonnées bancaires à tous les organismes qui effectuent régulièrement des virements ou des prélèvements sur votre ancien compte.
- Le mandat vous permet également de préciser si vous souhaitez que votre nouvelle banque s'occupe de la clôture de votre ancien compte et du transfert du solde restant.

## 2 - Le rôle de votre ancienne banque

Votre nouvelle banque a 2 jours\* pour demander à votre banque de départ (appelée ancienne banque) la liste complète des opérations régulières (virements et prélèvements) passées sur votre compte durant les 13 derniers mois ainsi que la liste des chèques en attente. Votre ancienne banque a 5 jours\* pour lui transmettre cette liste des opérations.

- Si des opérations se présentent dans les 13 mois suivant la clôture de votre compte, votre ancienne banque dispose d'un délai de 3 jours\* pour vous en informer.

## 3 - Le rôle de votre nouvelle banque

Votre nouvelle banque dispose d'un délai de 5 jours\* pour communiquer vos nouvelles coordonnées bancaires à tous les organismes qui effectuent des opérations récurrentes sur votre compte. Vous aurez connaissance de cette liste pour vérifier toutes vos opérations.

## C'est fini !

Votre changement de banque est officiel. Les organismes ont 10 jours\* pour vous confirmer :

- la prise en compte de vos nouvelles coordonnées bancaires ;
- la date de vos prochaines échéances.

\* Jours ouvrés à compter de la réception des informations et dans les conditions fixées par la réglementation.



## ► Si vous ne souhaitez pas bénéficier de ce service automatisé.

Vous pouvez néanmoins compter sur votre nouvelle banque pour vous fournir, sous un délai de 5 jours\*, des modèles de lettre qui vous permettront d'effectuer par vous-même les démarches nécessaires : communication de vos nouvelles coordonnées bancaires auprès de tous les organismes qui effectuent des opérations récurrentes sur votre compte, clôture de compte, annulation de virement permanent...

## ► Pour plus d'informations, consultez le Guide de la Mobilité de la Fédération Bancaire Française sur [macif.fr](http://macif.fr) ou sur [lesclesdelabanque.com](http://lesclesdelabanque.com)

### ► N'oubliez pas, lors d'un changement de banque, vous avez aussi un rôle important

**Avant la clôture de votre ancien compte**, vous devez impérativement restituer à votre ancienne banque vos moyens de paiement et vous assurer qu'aucune opération n'est en attente. Vérifiez également votre provision pour tous les chèques en circulation.

**Pour l'ouverture d'un nouveau compte**, préparez à l'avance vos justificatifs : une pièce d'identité, un justificatif de domicile de moins de 3 mois, le dernier bulletin de salaire ou le dernier avis d'imposition, le tout à votre nom... Le traitement de votre dossier s'en trouvera accéléré.

**En cas d'ouverture d'un compte auprès d'un établissement situé dans un autre État membre de l'Union européenne, veuillez contacter votre conseiller.**

# Vous souhaitez un accompagnement personnalisé ?



Contactez **Macifin'** - Votre Relation Banque  
au **09 69 39 49 59** (appel non surtaxé).

## Résoudre un litige

Toute réclamation du client peut en premier lieu être formulée par téléphone auprès de Macifin' - Votre Relation Banque au 09 69 39 49 59 (appel non surtaxé) ou par écrit à Socram Banque, service Relation Banque - 2 rue du 24 Février - CS 90000 - 79092 Niort cedex 9.

En cas de désaccord sur la réponse ou la solution apportée, le client peut en second lieu porter sa réclamation à l'attention du Service Qualité et Formation de Socram Banque - 2 rue du 24 Février - CS 90000 - 79092 Niort cedex 9.

À compter de la réception de la réclamation écrite, un accusé de réception sera adressé au client sous un délai de dix jours ouvrables. La banque dispose d'un délai de deux mois entre la date de réception de la réclamation et la date de la réponse définitive envoyée au client.

Concernant les réclamations liées aux services de paiement, une réponse sera apportée au client dans les quinze jours ouvrables suivant la réception de sa réclamation. Cependant, si un délai supplémentaire est nécessaire pour lui répondre, la banque lui adressera une réponse d'attente motivant ce délai et précisant la date ultime de sa réponse. En tout état de cause, le client recevra une réponse définitive au plus tard 35 jours ouvrables suivant la réception de sa réclamation.

En dernier recours, si aucun accord n'a été trouvé avec le Service Qualité et Formation, le client peut saisir par écrit et gratuitement le médiateur à l'adresse suivante : Le Médiateur de l'Association des Sociétés Financières - 75854 Paris cedex 17 ou en ligne, sur le site internet : [www.asf-france.com/mediation/](http://www.asf-france.com/mediation/). Sont exclus les litiges relevant de la politique générale de la Banque (par exemple : la politique tarifaire, le refus de crédit...).

Le médiateur, indépendant, statue dans les 90 jours de sa saisine. La procédure de médiation est gratuite, elle suspend les délais de prescription.

La saisine du Médiateur vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire par le client à l'égard de la Banque pour ce qui concerne les informations nécessaires à l'instruction de la médiation.

La charte de médiation est consultable sur le site [www.asf-france.com/mediation/](http://www.asf-france.com/mediation/).

Le client peut également consulter la plateforme européenne de résolution en ligne des litiges de consommation : [www.ec.europa.eu/consumers/odr/](http://www.ec.europa.eu/consumers/odr/).

Assurances  
Banque  
Santé  
Essentiel pour moi



**SOCRAM BANQUE** - Société anonyme au capital de 70 000 000 €. RCS NIORT 682 014 865. Siège social : 2 rue du 24-Février - CS 90000 - 79092 Niort cedex 9. Mandataire d'assurance N° ORIAS 08044968 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)).

**GIE MACIF FINANCE ÉPARGNE** - Groupement d'intérêt économique au capital de 1 524,50 € - RCS NIORT 400 024 881 - Siège social : 9 rue des Iris - 79000 Bessines. Mandataire d'intermédiaire en opérations de banque et services de paiement et mandataire d'assurance - N°ORIAS 19000688 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)). **MACIFIN'** - Établissement secondaire du GIE MACIF FINANCE ÉPARGNE : 31 route de Gachet - 44300 Nantes.

**MACIF** - MUTUELLE ASSURANCE DES COMMERÇANTS ET INDUSTRIELS DE FRANCE ET DES CADRES ET SALAIRES DE L'INDUSTRIE ET DU COMMERCE - Société d'assurance mutuelle à cotisations variables. Entreprise régie par le Code des assurances. Siège social : 2 et 4 rue de Pied-de-Fond - 79000 Niort. **Intermédiaire en opérations de banque et en services de paiement pour le compte exclusif de Socram Banque N° ORIAS 13005670** ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)).