

Guide de la mobilité bancaire Orange Bank

Maintenant,
on peut changer
de banque
comme on change
d'opérateur.

**On vous conseille
plutôt de changer
de banque.***

* Service d'aide à la mobilité bancaire gratuit et soumis à conditions, conformément à la loi. Ce service ne permet pas la portabilité du numéro de compte.



Changez de banque en 22 jours ouvrés



Nombre de jours ouvrés dont nous disposons pour **effectuer les démarches de mobilité** avec votre banque de départ et vos émetteurs.



Nombre de jours ouvrés pour que **vos émetteurs prennent en compte vos nouvelles coordonnées** bancaires.

Qu'est ce que la mobilité bancaire ?

Avec le service de mobilité bancaire, nous effectuons pour vous toutes les démarches afin que les prélèvements et virements récurrents* qui étaient domiciliés sur votre ancien compte, arrivent sur votre compte bancaire Orange Bank.

Vous demandez la fermeture de votre ancien compte ?

Votre banque de départ devra alors vous informer gratuitement et sous 3 jours ouvrés au plus tard de toute opération ou chèque rejeté pour compte clos dans les 13 mois suivant la clôture (pour les virements et prélèvements, l'information n'est délivrée qu'une seule fois par émetteur et uniquement si le compte a été clôturé au plus tard dans les 6 mois à compter de la date du mandat). Si la clôture ou le transfert du solde éventuel n'est pas possible, votre ancienne banque doit vous en informer et vous préciser les raisons.

Au total, 22 jours ouvrés maximum après la signature de votre mandat, votre changement de domiciliation bancaire est effectif !

7

Vos émetteurs sont informés par leur banque de vos nouvelles coordonnées bancaires sous **6** jours. Ils ont ensuite 10 jours ouvrés maximum pour les prendre en compte et vous en avertir.

De votre côté, vous devez vérifier que la liste des opérations pour lesquelles nous avons demandé le changement de domiciliation bancaire est complète et faire le nécessaire pour que les chèques non débités ne soient pas rejetés (ex : *laisser une provision suffisante sur votre ancien compte s'il n'est pas clôturé ou vous rapprocher des bénéficiaires*).

5



Top chrono !
22 jours ouvrés pour changer de banque

1 Vous avez un compte bancaire Orange Bank et vous demandez à bénéficier de la mobilité bancaire : un de nos experts prend contact avec vous et vous explique le processus.

2 Vous nous communiquez le RIB de votre ancien compte bancaire, puis vous complétez et signez électroniquement votre mandat de mobilité bancaire. N'oubliez pas de vérifier que le RIB de votre ancien compte et celui de votre compte Orange Bank, indiqués dans le mandat, sont exacts.

3 Nous demandons sous 2 jours ouvrés à votre ancienne banque de nous transmettre la liste des prélèvements valides en cours, des virements récurrents* reçus, des virements permanents émis et des chèques non débités, au cours des 13 derniers mois. Ces informations nous sont transmises sous 5 jours ouvrés.

4 Nous communiquons dans un délai de 2 jours ouvrés les coordonnées de votre compte Orange Bank aux banques des émetteurs des prélèvements et virements récurrents*. Pendant ce temps, nous vous informons de la liste des opérations récurrentes* pour lesquelles nous avons demandé le changement de domiciliation et nous vous transmettons la liste des chèques non débités.

C'est vous le patron !

- Vous précisez, dans le mandat de mobilité, la date à laquelle vous voulez que les virements permanents émis depuis votre ancien compte soient annulés par votre ancienne banque (au minimum 12 jours ouvrés à compter de la signature du mandat).
- Vous pouvez demander la clôture de votre ancien compte et le virement de son solde éventuel vers votre compte Orange Bank à la date que vous avez choisie dans le mandat (au minimum 30 jours calendaires à compter de la signature du mandat).
- Vous choisissez les virements permanents que vous souhaitez mettre en place sur votre compte Orange Bank à partir de la liste qui nous sera communiquée par votre banque de départ.

Vous préférez mettre la main à la pâte ?

Si vous le souhaitez, vous pouvez effectuer toutes ces démarches vous-mêmes : il vous suffit d'adresser vos nouvelles coordonnées bancaires à vos émetteurs de prélèvements ou de virements récurrents. Dans ce cas, vous pouvez aussi profiter de notre aide en nous demandant des modèles de courrier pré-remplis.

Pratique, non ?

Le service de mobilité bancaire ne concerne que les comptes bancaires et non les comptes d'épargne. Votre ancien compte, qui peut être soit un compte de dépôt, soit un compte de paiement, doit être détenu à des fins non professionnelles en France métropolitaine ou dans les Départements et Régions d'Outre-Mer. En outre, votre ancien compte doit être un compte individuel, c'est-à-dire ouvert à votre seul nom car votre compte Orange Bank est aussi un compte individuel.

Pour plus d'information, vous pouvez consulter le guide de la mobilité des clés de la banque disponible sur www.orangebank.fr

* Toutes les personnes, organismes ou sociétés qui effectuent des prélèvements sur votre ancien compte, ou vous ont crédité par virement au moins 2 fois dans les 13 derniers mois.

Une question, une difficulté relative au service de mobilité bancaire ?

Nous avons le souci constant de vous apporter la meilleure qualité de service possible. Toutefois, si vous avez un motif d'insatisfaction, n'hésitez pas à nous en faire part. Nous ferons tout notre possible pour répondre à votre demande.

1. Contacter votre conseiller

Votre conseiller virtuel disponible 24/7 est votre premier interlocuteur. Contactez-le sur le chat de votre appli Orange Bank ou à partir d'**orangebank.fr**. Il saura répondre à la plupart de vos questions. Sinon, il vous met en relation avec un expert Orange Bank. Vous pouvez aussi contacter un expert, du lundi au samedi de 8h à 20h, au 01 43 60 01 52 (appel non surtaxé susceptible d'enregistrement – coût selon opérateur – horaires en France métropolitaine).

- Vous êtes déjà client ? Vous avez aussi la possibilité de déposer une réclamation directement depuis votre espace client, rubrique « mes demandes ».
- Vous n'êtes pas encore client ? Envoyez-nous un mail à **information@contact.orangebank.fr**

Nous nous engageons à accuser réception de votre demande dans les 5 jours ouvrés et à vous répondre dans les 20 jours ouvrés.

2. Adresser une réclamation

Si la solution apportée ne vous satisfait pas, vous pouvez vous adresser au service réclamations d'Orange Bank depuis la rubrique « mes demandes » de votre espace client. Vous pouvez aussi écrire par courrier à Orange Bank - Service réclamations - TSA 10948 - 92896 Nanterre cedex 9.

Le service réclamations s'engage à accuser réception de votre demande dans les 5 jours ouvrés et à vous répondre dans les 20 jours ouvrés.

Pour toute réclamation liée à un service de paiement (prélèvement, virement...), nous vous répondons, par mail ou par courrier, au plus vite et au plus tard 15 jours ouvrables après la réception de votre réclamation. Exceptionnellement, si une réponse ne peut vous être donnée dans ce délai pour des raisons qui échapperaient à notre contrôle, nous vous préviendrons en précisant le délai dans lequel nous vous répondrons. Dans tous les cas, pour une réclamation liée à l'un de vos services de paiement, vous recevrez une réponse définitive au plus tard 35 jours ouvrables après sa réception.

3. Saisir le médiateur

En dernier recours, si vous êtes toujours en désaccord avec la réponse ou la solution apportée par Orange Bank au litige lié au changement de domiciliation bancaire, vous pouvez saisir le médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française. Contactez-le par internet sur le site **www.lemediateur.fbf.fr** ou par courrier : Le médiateur – CS151 – 75422 Paris cedex 9.

Ces recours s'effectuent sans préjudice des autres voies d'actions légales.

La charte de la médiation auprès de la FBF figure en annexe des conditions générales et sur le site orangebank.fr

Orange Bank - SA au capital de 405 575 712 € - 67 rue Robespierre - 93107 Montreuil Cedex - 572 043 800 RCS Bobigny - Orias n°07 006 369 (www.orias.fr).

Orange peut commercialiser les produits et services bancaires d'Orange Bank, en qualité de mandataire exclusif en opérations de banque et en services de paiement. Orange - SA au capital de 10 640 226 396 € - 78 rue Olivier de Serres - 75015 Paris - 380 129 866 RCS Paris - Orias n°13 001 387.

Référence : BBFLYBANK2018 - Édition : Juin 2018 - graphicplus.fr D14284

