



LA MOBILITÉ BANCAIRE

POUR LES CLIENTS Hello bank!⁽¹⁾

Vous avez décidé de changer de banque ?

Vous souhaitez ouvrir un compte bancaire chez Hello bank! ?

Vous trouverez dans ce mémo toutes les informations nécessaires pour faciliter vos démarches de changement de domiciliation bancaire. Vous pouvez également en parler à la Hello Team.

Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter le guide "Changer de banque" édité par la Fédération Bancaire Française et disponible sur le site de la Fédération Bancaire Française : www.lesclesdelabanque.com⁽²⁾

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Modalités pratiques relatives au compte bancaire

Vous détenez un compte bancaire dans une banque ("banque de départ") et souhaitez en ouvrir un dans une autre ("banque d'arrivée"), puis transférer **sur** votre nouveau compte vos opérations récurrentes. Comment faire ?

1. Demandez l'ouverture de votre compte bancaire dans votre banque d'arrivée. Commandez vos nouveaux moyens de paiement (chéquier(s) et carte(s)), demandez des Relevés d'Identité Bancaire avec les références de votre nouveau compte. La Hello Team vous précisera dans quel délai vos nouveaux moyens de paiement seront disponibles et leur mode de délivrance (mise à disposition en agence ou envoi par courrier).
2. Votre nouvelle banque vous propose également de bénéficier gratuitement d'un service d'aide à la mobilité bancaire. Si vous l'acceptez, la banque se charge pour vous d'effectuer les démarches de Changement de domiciliation bancaire, afin que les virements réguliers⁽³⁾ et les prélèvements se présentent sur le nouveau compte.
3. Dans les 5 jours ouvrés suivant la demande de clôture de votre ancien compte, votre ancienne banque (banque de départ) vous propose, sans frais ni pénalités, un récapitulatif des opérations automatiques et récurrentes ayant transité sur ce compte au cours des 13 derniers mois.
4. Votre nouvelle banque communique, dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de son ouverture, les coordonnées de votre nouveau compte bancaire aux émetteurs de prélèvements et de virements réguliers, sur la base des informations que vous lui aurez fournies. Les émetteurs de prélèvements disposent d'un délai de 20 jours ouvrés pour prendre en compte ces modifications et vous en informer.
5. Clôturez votre ancien compte après vous êtes assuré que plus aucune opération ne passe sur celui-ci.
Votre ancienne banque doit vous informer :
 - de l'existence d'un service de relations avec la clientèle et de la médiation pour traiter les éventuels litiges liés au changement de domiciliation bancaire ;
 - en cas de présentation d'un chèque au paiement au cours des 13 mois suivant la clôture du compte, de son obligation de refuser le paiement d'un chèque, des conséquences de ce refus et des moyens de régulariser la situation.

Si un chèque (par exemple) se présentait après la clôture de votre compte, il pourrait être refusé et retourné à la banque du bénéficiaire avec le motif "Compte clôturé".



Vous vous exposez le cas échéant à des poursuites de la part du bénéficiaire impayé, ainsi qu'à une interdiction d'émettre des chèques.

Les produits d'épargne (compte d'épargne, CIF, PEA)

Le transfert des produits d'épargne nécessite un accompagnement spécifique. Nous vous invitons à prendre connaissance des modalités auprès de votre nouvelle banque.

Les crédits

Les crédits en cours ne se transfèrent pas. Rapprochez-vous de votre ancienne banque pour convenir ensemble des nouvelles modalités de remboursement de vos crédits.

Vous trouverez toutes les informations pratiques dans le guide "Changer de banque" édité par la Fédération Bancaire Française.

VOUS SOUHAITEZ CHANGER DE BANQUE
ET OUVRIR UN COMPTE BANCAIRE CHEZ HELLO BANK!

Le service d'aide à la mobilité bancaire

Hello bank! s'est engagé à faciliter la mobilité bancaire de ses clients en France métropolitaine. Pour cela, nous vous proposons de bénéficier de notre service d'aide à la mobilité bancaire, Hello Start. Ce service qui simplifie vos démarches est entièrement gratuit.

Qu'est-ce que c'est ?

Hello Start vous aide à transférer sur votre (vos) compte(s) bancaire(s) Hello bank!, les virements et prélèvements (salaire, pensions, retraites, électricité, assurances, impôts, abonnements téléphoniques, etc) domicilié dans une autre banque.

Comment ça marche ?

À l'ouverture de votre nouveau compte bancaire (à usage non professionnel), vous donnez mandat à

Hello bank! qui effectue à votre place toutes les démarches nécessaires au changement de domiciliation bancaire.

Une fois l'inscription au service réalisée, vous pouvez compléter de chez vous les coordonnées des organismes et les références de vos contrats directement depuis votre espace client.⁽²⁾

Ensuite, vous n'avez plus rien à faire !

- Hello bank! communique aux organismes concernés vos demandes de changement de domiciliation bancaire, dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de l'ouverture du nouveau compte et de la réception de l'ensemble des informations et documents nécessaires.
- Une fois les organismes informés, vous recevez un bilan de ceux qui ont été contactés, avec les dates d'envoi des demandes de domiciliation.
- À tout moment vous pouvez suivre le traitement de votre dossier et poser vos questions par e-mail ou téléphone.

Par ailleurs, nous vous proposons de mettre en place chez Hello bank! les ordres de virements permanents établis dans votre ancienne banque via le site [hellobank.fr](https://www.hellobank.fr) ⁽²⁾.



VOUS AVEZ DÉCIDÉ DE CLÔTURER VOTRE COMPTE BANCAIRE

HELLO BANK! ET D'EN OUVRIR UN DANS UNE AUTRE BANQUE

Nous vous invitons à vous reporter aux modalités pratiques reprises ci-dessus.

- À votre demande, Hello bank! peut établir une liste récapitulative des opérations automatiques et récurrentes (prélèvements et virements réguliers ⁽³⁾ reçus) qui se sont présentées sur votre compte Hello bank! au cours des 13 derniers mois. Hello bank! vous la communique ou la communique à votre nouvelle banque sous 5 jours ouvrés suivant la demande de clôture de compte. Ce document vous sera délivré sans frais.
- Si des chèques venaient à se présenter sur votre compte dans les 13 mois suivant sa clôture, Hello bank! vous informerait - par tout moyen à sa disposition - avant tout rejet pour vous permettre de régulariser votre situation.

La clôture de votre compte bancaire et de vos comptes sur livret sera réalisée gratuitement.

RÉSOUTRE UN LITIGE

La Hello Team : votre premier interlocuteur. Contactez tout d'abord un conseiller de la Hello Team, pour lui faire part de vos interrogations ou de votre mécontentement au cours d'un entretien par téléphone ou par chat.

Contactez le service relations clients. Si vous n'obtenez pas satisfaction à votre demande de réclamation, contactez le Service Relations Clients à l'adresse suivant :

**SERVICE RELATIONS CLIENTS
HELLO BANK!
TSA 80 011
75318 PARIS CEDEX 09**

En dernier recours : le Médiateur. Lorsque les recours internes sont épuisés (en cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à votre réclamation ou si aucune réponse à la réclamation ne vous a été apportée dans un délai de 2 mois), le Médiateur auprès de BNP Paribas peut alors être saisi de tout différend ou litige portant sur les services ou produits bancaires, financiers, et d'assurance commercialisés par la banque.

Sont exclus les litiges relevant de la politique générale de BNP Paribas (par exemple : la politique tarifaire, le refus de crédit, la conception des produits...) et ceux concernant les performances de produits liés aux évolutions des marchés.

Sous peine d'irrecevabilité, la saisine du Médiateur doit s'effectuer obligatoirement, en langue française :

- en ligne, sur le site Internet du Médiateur à l'adresse suivante : "mediateur.bnpparibas.net" ⁽²⁾.
- par voie postale à l'adresse suivante :

**BNP Paribas
Le Médiateur auprès de BNP Paribas
Clientèle des Particuliers - TSA 52177
75 318 Paris cedex 09**

Le médiateur est tenu de statuer dans un délai de 90 jours à compter de la réception de votre courrier.

À l'issue de ce délai, le médiateur recommande une solution au litige en langue française. La médiation est gratuite.



Les constatations, les déclarations et les avis rendus ne peuvent être ni produits ni invoqués à l'occasion de toute autre procédure que celle de la médiation sans l'accord des parties.

Par la saisine du Médiateur, vous autorisez expressément BNP Paribas à lui communiquer les informations nécessaires à l'instruction de la médiation.

La Charte de la Médiation est consultable sur le site Internet du Médiateur « mediateur.bnpparibas.net » ⁽²⁾ En cas de litige relatif à un placement financier, vous pouvez également saisir le Médiateur auprès de l'Autorité des Marchés Financiers :

AMF La médiation

17 place de la Bourse
75 082 Paris Cedex 02.

À partir de février 2017, la réglementation évolue pour faciliter encore votre mobilité bancaire.

À cette date, la signature d'un mandat de mobilité au moment de l'ouverture de votre nouveau compte vous permettra de déléguer à votre nouvelle banque la gestion automatique du changement de domiciliation de l'ensemble de vos opérations récurrentes (prélèvements, virements réguliers reçus⁽³⁾) directement avec votre ancienne banque.

Hello bank! est l'offre 100% digitale de BNP Paribas SA

BNP Paribas - SA au capital de 2.492.925.268 euros - Siège social : 16, boulevard des Italiens - 75009 Paris - Immatriculée sous le n° 662 042 449 R.C.S. Paris - Identifiant C.E. FR76 662 042 449 - ORIAS n° 07 022 735.

⁽¹⁾ Ce document présente le dispositif de mobilité bancaire pour les clients Personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels.

⁽²⁾ Coût de connexion selon fournisseur d'accès à internet.

⁽³⁾ Le "virement régulier" est défini comme toute opération présentée au moins deux fois par le même émetteur au crédit du compte du client au cours des 13 mois précédant l'accord formel du client de bénéficier du service de mobilité bancaire.