

MOBILITÉ BANCAIRE

Tout savoir sur le Service d'Accueil Plus



Changer de banque pour rejoindre La Banque Postale n'a jamais été aussi simple

Vous êtes une personne physique et vous souhaitez ouvrir un compte bancaire à des fins non professionnelles à La Banque Postale.

Avec son **SERVICE D'ACCUEIL PLUS⁽¹⁾**, La Banque Postale s'occupe GRATUITEMENT de toutes les formalités et vous aide dans vos démarches afin de faciliter votre changement de domiciliation bancaire.

Il vous suffit d'autoriser, par mandat, La Banque Postale à communiquer vos nouvelles coordonnées bancaires à vos créanciers et débiteurs.

Les virements récurrents et prélèvements seront ainsi présentés sur votre nouveau compte bancaire de La Banque Postale.

COMMENT PROCÉDER ?



Le Service d'Accueil Plus de La Banque Postale

UN SERVICE GRATUIT, SIMPLE ET RAPIDE

Comment souscrire ?



1 Un préalable : la détention d'un compte La Banque Postale à titre de compte principal

Si ce n'est pas le cas, 2 possibilités :

- vous êtes déjà détenteur d'un compte La Banque Postale et en faites désormais votre compte principal
- vous n'avez pas encore de compte bancaire à La Banque Postale et vous réalisez une ouverture en tant que compte principal :
 - directement en ligne sur labanquepostale.fr⁽²⁾,
 - ou en bureau de poste avec votre conseiller.



2 Vous remplissez et signez le mandat de mobilité bancaire



Vous pouvez, au choix :

- Souscrire un mandat de mobilité bancaire en ligne sur votre Espace Client Internet⁽³⁾.
- Prendre rendez-vous avec votre conseiller pour signer un mandat de mobilité bancaire.
- Contacter le 3639⁽⁴⁾.

C'est La Banque Postale qui demande à votre ancienne banque la liste des prélèvements valides et des virements récurrents portés à votre compte sur les 13 derniers mois.

La Banque Postale procède ensuite, en votre nom auprès des émetteurs, aux changements de domiciliation bancaire.

À SAVOIR

Lors de la signature du mandat, vous pouvez choisir :

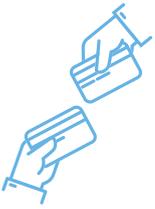
- Le suivi du dossier par courrier ou sur labanquepostale.fr⁽²⁾ dans votre Espace Client Internet⁽⁵⁾.
- La date d'arrêt des virements permanents émis depuis votre ancien compte.
- Le cas échéant, la date à compter de laquelle vous souhaitez clôturer et transférer le solde de votre ancien compte.



3 Vous recevez la liste des opérations récurrentes de votre ancien compte bancaire



- Virements et prélèvements permanents.
- Virements occasionnels.
- Chèques non débités sur votre ancien compte.
- Liste des émetteurs⁽⁶⁾ qui ne peuvent être joints par La Banque Postale.



4 Votre changement de domiciliation est pris en compte et vous en êtes informé



- Vos créanciers ou débiteurs sont contactés par nos soins. Ils disposent de 10 jours ouvrés pour prendre en compte votre changement de domiciliation et vous en informer.
- Certains émetteurs ou organismes ne sont pas joignables automatiquement (ex. banque de l'émetteur à l'étranger). La Banque Postale vous informe des organismes non joignables. Il vous appartient alors de leur communiquer directement vos nouvelles coordonnées bancaires (RIB). Pour cela, La Banque Postale vous met à disposition un kit de mobilité bancaire comprenant des lettres types à leur adresser.
- Vous pourrez également mettre en place les virements permanents que vous souhaitez maintenir sur votre nouveau compte bancaire de La Banque Postale.

POUR RAPPEL

Une semaine comporte cinq **jours ouvrés** qui sont les suivants : lundi, mardi, mercredi, jeudi et vendredi. Pour exemple : si vous signez le mandat de mobilité bancaire le mardi 1^{er} mars 2022, votre changement de domiciliation bancaire est pris en compte et vous en êtes informés au maximum le jeudi 31 mars 2022 soit 22 jours ouvrés plus tard (sous réserve que l'émetteur ait effectué le changement de coordonnées bancaires dans les délais réglementaires).



Conseils et informations pratiques de La Banque Postale

- Dès la signature du mandat de mobilité bancaire, laissez une provision suffisante sur votre ancien compte et évitez d'émettre des chèques.
- Assurez-vous que tous les chèques émis (avant le changement de compte) ont été encaissés sur votre ancien compte. En effet, si un chèque émis est présenté à votre ancienne banque après la clôture de votre compte vous risquez d'être mis en Interdiction Bancaire.
- Vérifiez que toutes les opérations automatiques dont vous avez demandé le transfert se présentent au débit ou au crédit de votre compte de La Banque Postale.
- Si vous n'avez pas demandé la clôture de votre compte bancaire, demandez-la à votre ancienne banque selon les modalités prévues aux conditions générales.
- Pendant 13 mois, après la clôture de votre compte, vous serez informé par votre ancienne banque des opérations éventuelles qui arriveraient sur le compte clos.

Vous souhaitez déposer une réclamation ? Plusieurs actions sont possibles

Comment déposer une réclamation ?

Si vous souhaitez exprimer un problème ou une insatisfaction, vous pouvez formuler votre demande :

- en bureau de poste, auprès d'un de nos conseillers,
- sur le site internet La Banque Postale en complétant le Formulaire de Réclamation Bancaire :
<https://www.labanquepostale.fr/particulier/footer/reclamation.html>
- par mail sécurisé à partir de votre Espace Client Internet pour un délai de traitement optimisé. Téléchargez le formulaire de réclamation bancaire et envoyez-le par la messagerie sécurisée⁽⁷⁾,
- par téléphone au numéro non surtaxé figurant sur votre relevé de compte,
- par téléphone au 09 69 39 99 98 (Service gratuit + prix appel) en contactant le Service Client La Banque Postale (du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 12h),
- pour les produits et services souscrits en ligne, vous pouvez utiliser la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges : <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

En cas de désaccord

En cas de désaccord avec la réponse apportée, vous pouvez déposer un recours à l'adresse suivante : La Banque Postale – Service Recours – TSA 10400 LYON CEDEX 20.

Si aucune solution n'a pu être trouvée avec le Service Retours ou vous n'avez pas eu de réponse dans un délai de 2 mois, vous pouvez saisir gratuitement le Médiateur de La Banque Postale à l'adresse suivante :

Monsieur le Médiateur de La Banque Postale

115 rue de Sèvres
Case postale G 009
75275 PARIS CEDEX 06

ou sur le site internet du médiateur du Groupe :

<https://mediateur.grounelaposte.com>

Le Médiateur de La Banque Postale exerce sa fonction en toute indépendance, dans le cadre de la Charte de la Médiation disponible auprès de La Banque Postale, dans les Centres de Relation et Expérience Client ou dans les bureaux de poste. Le Médiateur facilitera la recherche d'une solution amiable.

Ma banque où je veux, quand je veux, comme je veux !

24H/24 et 7J/7



**Application mobile
et tablette**

ou



**Espace Client Internet⁽³⁾
sur labanquepostale.fr⁽²⁾**

- Consulter vos comptes et contrats.
- Réaliser vos opérations en ligne.
- Imprimer ou télécharger un Relevé d'Identité Bancaire, commander un chéquier.
- Accéder à votre messagerie sécurisée.

Besoin de conseils



En bureau de poste

- Gérer vos opérations courantes.
- Être accompagné dans vos projets.



3639 Service 0,15 €/min
+ prix appel

- Être conseillé et réaliser vos opérations.
- Être informé sur les produits et services.

Retrouvez-nous également sur les réseaux sociaux



(1) Sous réserve de l'acceptation de votre dossier par La Banque Postale. (2) Coût de connexion selon le fournisseur d'accès. (3) À réception de vos identifiants et mot de passe si vous avez ouvert un compte bancaire récemment. (4) Service 0,15 €/min + prix appel. (5) Si vous n'avez pas vos codes, vous pouvez les redemander à votre Centre de Relation et Expérience Client ou via le 3639 (Service 0,15 €/min + prix appel). (6) Les émetteurs sont des personnes ou organismes créanciers ou débiteurs. (7) Coût de connexion et/ou de communication selon le fournisseur d'accès ou l'opérateur de téléphonie mobile.

La Banque Postale - S.A. à Directoire et Conseil de Surveillance. Capital social 6 585 350 218 €. 115 rue de Sèvres 75275 Paris CEDEX 06. RCS Paris n°421 100 645.

Dépliant Mobilité Bancaire - LBP - 05/2022 - Document non contractuel - Crédit photo : Getty Images - La Gamy



CATALOGUE
LA
BANQUE
POSTALE