

Version du document d'information à destination de la clientèle personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels relatif au service d'aide à la mobilité bancaire en vigueur au 5 décembre 2018. Pour plus d'information concernant le service d'aide à la mobilité bancaire, vous pouvez contacter votre conseiller clientèle. Les conditions générales et tarifaires applicables aux produits et services cités sont disponibles sur simple demande.

Mobilité bancaire pour les personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels

Le service d'aide à la mobilité bancaire est un service gratuit et facultatif permettant un échange automatisé et sécurisé entre banques des informations nécessaires au changement de domiciliation bancaire des prélèvements et virements récurrents depuis votre compte d'origine ouvert dans les livres de votre ancienne banque (dénommée « **banque de départ** ») vers le compte ouvert dans les livres de votre nouvelle banque (dénommée « **banque d'arrivée** »).

Si vous souscrivez au service de mobilité bancaire, ICBC PARIS BRANCH, succursale française de la société de droit luxembourgeois INDUSTRIAL AND COMMERCIAL BANK OF CHINA (EUROPE) S.A. (dénommée « **ICBC Paris** »), en tant que banque d'arrivée, effectue les démarches nécessaires à cette mobilité auprès de votre banque de départ :

1. Ouverture de compte dans les livres d'ICBC Paris et signature d'un mandat de mobilité bancaire

Si vous souhaitez procéder à l'ouverture d'un compte dans les livres d'ICBC Paris, vous devez, sans préjudice de tout autre document ou information susceptible de vous être demandé, vous munir des documents suivants :

- une pièce d'identité officielle comportant votre photo et votre signature : carte nationale d'identité, passeport, carte de séjour temporaire, carte de résident, etc. ;
- un justificatif de domicile datant de moins de trois mois : certificat d'imposition ou de non imposition, attestation d'assurance, quittance de loyer, facture d'eau, de gaz ou d'électricité, attestation de résidence, etc. ;
- le Relevé d'Identité Bancaire de votre compte d'origine ;
- tout autre justificatif permettant de justifier de votre situation financière, patrimoniale et fiscale, tel que demandé par votre conseiller clientèle.

Vous pouvez bénéficier, gratuitement et sans condition, du service d'aide à la mobilité bancaire en signant un mandat de mobilité bancaire matérialisant votre accord formel

ICBC (Europe) S.A., succursale de Paris
73, boulevard Haussmann 75008 Paris, France
Immatriculée sous le numéro 524 871 480 - R.C.S. Paris

Version du document d'information à destination de la clientèle personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels relatif au service d'aide à la mobilité bancaire en vigueur au 5 décembre 2018. Pour plus d'information concernant le service d'aide à la mobilité bancaire, vous pouvez contacter votre conseiller clientèle. Les conditions générales et tarifaires applicables aux produits et services cités sont disponibles sur simple demande.

(dénommé l'« **accord formel** ») afin qu'ICBC Paris effectue les formalités nécessaires au changement de domiciliation bancaire auprès de votre banque de départ située en France ou dans les DOM, ainsi que le cas échéant à la clôture de votre compte et au transfert du solde sur votre nouveau compte ouvert dans les livres d'ICBC Paris.

2. Changement de domiciliation bancaire

Dans les deux jours ouvrés suivant la réception de votre accord formel, ICBC Paris demande à votre banque de départ la communication de la liste des mandats de prélèvements valides et virements récurrents ayant transité sur votre ancien compte ainsi que des chèques non débités sur les chèquiers utilisés, au cours des treize derniers mois.

A compter de la réception de la demande d'ICBC Paris, la banque de départ dispose d'un délai de cinq jours ouvrés pour transférer les informations requises. Elle met par ailleurs fin aux virements permanents à compter de la date que vous aurez communiquée.

A réception de ces informations adressées par votre banque de départ, ICBC Paris communique, dans un délai de cinq jours ouvrés, les coordonnées du nouveau compte aux émetteurs de prélèvements valides et de virements récurrents. Vous serez informé de l'existence de toute opération ne concernant pas la France métropolitaine et les DOM afin de vous permettre de communiquer vos nouvelles coordonnées bancaires aux émetteurs concernés, ICBC Paris tenant à votre disposition des modèles de lettres à cet effet.

Les émetteurs de prélèvements et de virements disposent d'un délai de dix jours ouvrés pour prendre en compte ces modifications et vous fournir l'information requise. ICBC Paris vous fournit alors la liste des opérations pour lesquelles le changement de domiciliation a été envoyé à vos créanciers et à vos débiteurs, et vous adresse la liste des formules de chèques non débitées transmise par la banque de départ. Il vous appartient de vous assurer du caractère exhaustif de la liste des opérations pour lesquelles un changement de domiciliation a été envoyé à vos créanciers et débiteurs. Il vous appartient également de vous assurer de l'approvisionnement suffisant de votre compte dans la banque de départ si vous avez fait le choix de ne pas clôturer ce compte.

Si vous choisissez de fournir vous-même vos nouvelles coordonnées bancaires aux émetteurs de prélèvements et de virements récurrents, ICBC Paris vous fournit sur support papier ou autre support durable, dans un délai de cinq jours ouvrés à compter de la réception de votre demande, des modèles de lettres indiquant les coordonnées du compte.

Version du document d'information à destination de la clientèle personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels relatif au service d'aide à la mobilité bancaire en vigueur au 5 décembre 2018. Pour plus d'information concernant le service d'aide à la mobilité bancaire, vous pouvez contacter votre conseiller clientèle. Les conditions générales et tarifaires applicables aux produits et services cités sont disponibles sur simple demande.

3. Clôture du compte ouvert dans les livres de la banque de départ

En cas de clôture du compte ouvert dans les livres de la banque de départ, celle-ci vous fournit gratuitement, durant une période de treize mois à compter de la date de clôture du compte, dans un délai de trois jours ouvrés, toute information relative à :

- la présentation de toute opération de virement ou prélèvement sur compte clos, cette information étant faite au moins une fois par émetteur impliqué ;
- la présentation d'un chèque sur compte clos, la banque de départ devant également vous informer qu'elle a l'obligation de refuser le paiement du chèque et des conséquences de ce refus, ainsi que des conditions dans lesquelles vous pouvez régulariser la situation.

S'agissant des opérations de virement et de prélèvement se présentant sur compte clos, cette information n'est due qu'en cas de clôture de compte intervenant, au plus tard, dans les six mois à compter du recueil de votre accord formel.

La banque de départ transfère sur le compte ouvert auprès d'ICBC Paris tout solde positif éventuel du compte tenu par l'établissement de départ, à la date que vous aurez indiquée dans votre accord formel. Le cas échéant, votre banque de départ vous informera des obligations en suspens ou de toute autre circonstance de nature à empêcher le transfert du solde et la clôture de votre compte ouvert dans les livres de la banque d'origine. Sauf demande expresse de votre part, votre banque de départ ne devra pas résilier vos moyens de paiement avant la date de clôture que vous avez retenue.

4. Recours en cas de réclamation

Pour toute réclamation relative au service d'aide à la mobilité bancaire, vous pouvez vous rapprocher de votre conseiller clientèle, qui est votre premier interlocuteur, et qui pourra vous apporter tout éclaircissement nécessaire.

Vous pouvez adresser votre réclamation à votre conseiller clientèle soit oralement dans le cadre d'un entretien au guichet d'ICBC Paris, soit par écrit, soit au moyen de la messagerie électronique sécurisée d'ICBC Paris ou d'un courrier adressé au siège d'ICBC Paris.

Version du document d'information à destination de la clientèle personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels relatif au service d'aide à la mobilité bancaire en vigueur au 5 décembre 2018. Pour plus d'information concernant le service d'aide à la mobilité bancaire, vous pouvez contacter votre conseiller clientèle. Les conditions générales et tarifaires applicables aux produits et services cités sont disponibles sur simple demande.

Si vous estimez que la réponse de votre conseiller clientèle n'est pas satisfaisante, vous pouvez vous adresser au Service Relations Clientèle aux coordonnées suivantes :

ICBC Paris
Département Bancaire (*Banking Department*) – Service Relations Clientèle
73, Boulevard Haussmann, 75008 PARIS

Si vous n'êtes pas satisfait par la réponse apportée par votre conseiller clientèle et le Service Relations Clientèle, vous pouvez saisir gratuitement le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française.

Cette saisine est effectuée en langue française ou anglaise et par écrit :

- par le biais du site internet du Médiateur : www.lemediateur.fbf.fr ; ou
- par lettre adressée à l'adresse suivante : Le Médiateur - CS 151 - 75422 Paris Cedex 09.

Le Médiateur, chargé de recommander des solutions à des litiges, est tenu de statuer dans un délai de 90 jours à compter de la date à laquelle il aura reçu tous les documents sur lesquels est fondée la demande.

La charte du service de médiation proposé par la Fédération Bancaire Française est disponible sur le site Internet du médiateur à l'adresse suivante : <https://lemediateur.fbf.fr/charte/> (les frais d'accès à Internet sont à la charge du Client). Vous pouvez également obtenir cette charte de médiation sur simple demande écrite adressée à ICBC Paris.

ICBC (Europe) S.A., succursale de Paris
73, boulevard Haussmann 75008 Paris, France
Immatriculée sous le numéro 524 871 480 - R.C.S. Paris