

DOMILIS - Dispositif de mobilité bancaire

Pour réaliser gratuitement⁽¹⁾ les formalités liées à votre changement de banque

DOMILIS

La Caisse d'Épargne vous propose, gratuitement⁽¹⁾ et sans condition, le service d'aide à la mobilité bancaire : DOMILIS. Avec votre accord, sous la forme d'un mandat, la Caisse d'Épargne **effectue en votre nom les formalités** afin que les prélèvements valides et les virements se présentent de manière récurrente, sur votre nouveau compte bancaire.

DOMILIS, c'est **un seul dossier à créer** avec votre conseiller Caisse d'Épargne. Nous mettons à votre disposition un service vous permettant de suivre ou de compléter votre dossier sur Internet à votre rythme.

Nous vous offrons **une autorisation de découvert gratuite de 3 mois⁽²⁾** dans l'hypothèse où votre compte serait insuffisamment approvisionné et dans la limite de l'autorisation de découvert qui vous aura été accordée.

LE DISPOSITIF DE MOBILITÉ BANCAIRE

DOMILIS : Le Service d'aide à la Mobilité Bancaire de la Caisse d'Épargne

La solution automatisée de changement de domiciliation bancaire de tous vos prélèvements valides et virements récurrents, si vous y êtes éligible⁽³⁾ :

- Dans les 2 jours ouvrés à compter de la signature de votre mandat, la Caisse d'Épargne sollicite de l'établissement que vous quittez (établissement de départ) :
 - Les informations relatives aux mandats de prélèvements valides et aux virements récurrents ayant transité sur votre compte au cours des 13 derniers mois.
 - La liste des numéros de formule de chèques non débitées sur les chéquiers utilisés au cours de ces 13 derniers mois.
 - L'arrêt des virements permanents émis.

Sur votre instruction, la Caisse d'Épargne demande la clôture de votre compte dans l'établissement de départ et le virement du solde positif vers votre nouveau compte. L'établissement de départ répond dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de la demande de la banque d'arrivée.
- La Caisse d'Épargne communique aux banques des émetteurs de prélèvements valides et de virements récurrents, dans les 2 jours ouvrés à compter de la réception des informations demandées auprès de l'établissement de départ, les coordonnées de votre nouveau compte.
- La Caisse d'Épargne vous fournit, sur votre espace personnel de banque à distance⁽⁴⁾, la liste des émetteurs auxquels les informations liées au changement de domiciliation bancaire ont été envoyées.

La Caisse d'Épargne vous permet d'indiquer dans votre mandat votre souhait de désigner les émetteurs de prélèvements et virements que vous souhaitez informer de votre changement de domiciliation bancaire, parmi la liste fournie par votre banque de départ.

Si vous n'êtes pas éligible au dispositif de mobilité réglementée⁽³⁾, vous fournissez à la Caisse d'Épargne la liste des émetteurs de virements et prélèvements récurrents que vous souhaitez informer de votre changement de domiciliation bancaire. La Caisse d'Épargne leur communiquera les coordonnées de votre compte, dans les 5 jours ouvrés suivant la réception de vos informations.

(1) Hors coûts d'appel et de connexion fixés par votre opérateur.

(2) Sous réserve que la Caisse d'Épargne propose ce service. L'autorisation de découvert vous est octroyée sous réserve de l'accord de la Caisse d'Épargne

(3) Au titre des articles L312-1-7 modifié et R312-4-4 du code monétaire et financier, les cas de changement de domiciliation éligibles sont d'un compte individuel vers un compte individuel si le titulaire est le même, d'un compte joint vers un compte joint si tous les titulaires sont les mêmes, d'un compte en indivision vers un compte en indivision si tous les titulaires sont les mêmes ou d'un compte individuel vers un compte joint si le titulaire du compte individuel est l'un des titulaires du compte joint.

(4) Sous réserve d'être abonné aux services de banque à distance de votre Caisse d'Épargne.

La banque que vous quittez

- L'établissement de départ transfère les informations à la banque d'arrivée (Caisse d'Epargne) dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de la demande de cette banque.
- En cas de clôture du compte dans l'établissement de départ, celui-ci vous informe par tout moyen approprié et dans un délai de 3 jours ouvrés, durant une période de 13 mois à compter de la date de cette clôture :
 - De la présentation d'un virement ou d'un prélèvement sur compte clos.
 - De la présentation d'un chèque sur compte clos et vous informera qu'il a l'obligation de refuser le paiement du chèque et des conséquences de ce refus, ainsi que des conditions dans lesquelles vous pourrez régulariser votre situation.

La banque de l'émetteur

- La banque de l'émetteur reçoit de la Caisse d'Epargne, dans un délai de 2 jours ouvrés après réception des informations demandées à la banque de départ, l'historique des opérations. Elle les transmet à l'émetteur dans un délai de 3 jours ouvrés suivant la réception des informations de la part de la banque d'arrivée.

Les émetteurs de prélèvements et de virements récurrents

- Les émetteurs de prélèvements et de virements récurrents disposent d'un délai de 10 jours ouvrés, à compter de la réception des coordonnées de votre nouveau compte bancaire Caisse d'Epargne, pour prendre en compte ces modifications.
- Dans ce délai,
 - l'émetteur de virement vous informe :
 - De la prise en compte des coordonnées de votre nouveau compte;
 - De la date à compter de laquelle tout virement sera exécuté sur votre nouveau compte.
Lorsque l'émetteur de virement ne peut déterminer la date du prochain virement qui sera exécuté sur votre nouveau compte, il vous en informe.
 - L'émetteur de prélèvement vous informe :
 - de la prise en compte des coordonnées de votre nouveau compte,
 - de la date, le cas échéant, de la dernière échéance présentée sur votre ancien compte et de la date de l'échéance suivante présentée sur votre nouveau compte Caisse d'Epargne.

A l'issue de ce délai, tout nouveau prélèvement sera effectué sur votre nouveau compte. Si ce prélèvement a été initié avant l'issue de ce délai, les nouvelles coordonnées bancaires s'appliquent au prélèvement suivant.

Un prélèvement présenté sur votre ancien compte à l'issue de cette échéance ne peut donner lieu, de la part de l'émetteur de prélèvement, à aucune pénalité liée à des rejets pour compte clos ou non approvisionné.

INFORMATIONS À COMMUNIQUER PAR LE TITULAIRE

- Lors de votre rendez-vous avec votre conseiller Caisse d'Epargne, n'oubliez pas de vous munir du RIB de votre compte dans votre banque de départ et le cas échéant de vos justificatifs de prélèvements (gaz, électricité...) et de virements récurrents (salaires, allocations familiales...).

RÉCLAMATIONS – MÉDIATION

- En cas d'insatisfaction ou de désaccord, votre conseiller est votre interlocuteur privilégié pour répondre à votre réclamation.
- Vous pouvez également écrire au service relations client, y compris si la réponse ou solution qui vous a été apportée par votre interlocuteur privilégié ne vous convient pas.
- Lorsqu'aucune solution n'a été trouvée auprès de votre agence ou du service relations client, ou en l'absence de réponse à l'issue d'un délai de deux mois, vous pouvez saisir gratuitement le médiateur de la consommation de la Caisse d'Epargne. Il a pour mission de rechercher, en toute impartialité, une solution amiable pour les litiges entrant dans son champ d'action tel que défini dans la Charte de médiation disponible sur son site internet. Vous pouvez saisir le Médiateur, soit par voie postale, soit sur le site internet du Médiateur. Pour plus de précisions, consultez la page « Réclamation et médiation », accessible à partir de la rubrique « Contact » du site www.caisse-epargne.fr.

