Document interne au CFONB ne peut être diffusé (ou reproduit) à l'extérieur sans son accord exprès

MOBILITE BANCAIRE

FOIRE AUX QUESTIONS A L'USAGE DES ETABLISSEMENTS

Version : 7

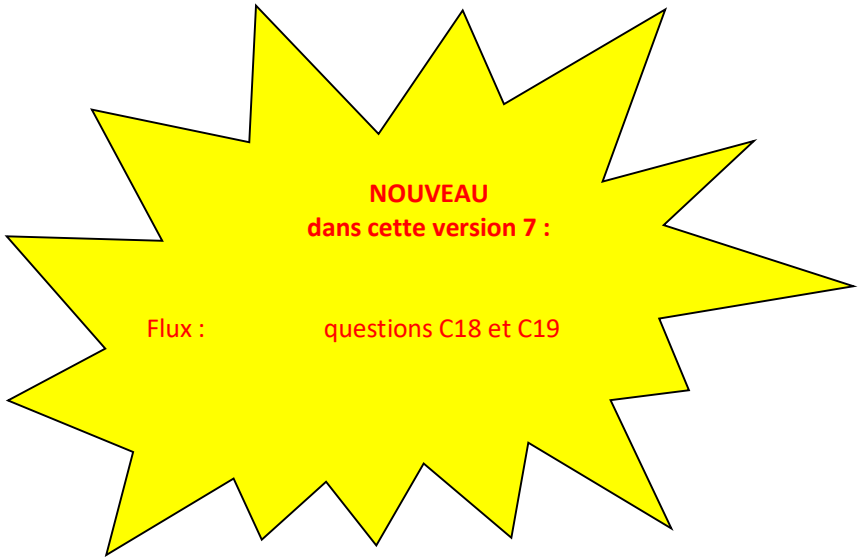
Mise à jour : 14-03-2019

Rappel des flux du service de mobilité bancaire :

- Flux 1 = Demande du client à l'établissement d'arrivée
- Flux 2 = Demande de l'établissement d'arrivée à l'établissement de départ
- Flux 3 = Réponse de l'établissement de départ à l'établissement d'arrivée
- Flux 4 = Transmission des informations par l'établissement d'arrivée à la banque de l'émetteur
- Flux 5 = Transmission des informations par la banque de l'émetteur à l'émetteur
- Flux 6 = Après clôture du compte dans la banque de départ, information par la banque de départ à son ex-client

Classification des questions/réponses par familles :

- A - Général
- B - Procédure
- C - Flux
- D - Compte
- E - Opération
- F - Prélèvement
- G - Virement
- H – Chèque



N°	Question	Réponse
A - Général		
A1 11/2015	Un client non-résident est-il concerné ?	Un client non-résident peut demander à un établissement d'arrivée implanté en France un service de mobilité depuis un établissement de départ implanté en France.
A2 11/2015	L'article L.312-1-7 du Code Monétaire et Financier modifié le 6 août 2015 introduit le cas d'ouverture d'un compte auprès d'un établissement situé dans un autre Etat membre de l'Union européenne. Quelles solutions peut-on envisager en pareil cas ?	L'article en question n'impose pas de communication entre l'établissement de départ et l'établissement d'arrivée mais entre l'établissement de départ et son client.
A3 11/2015	Sur quelle base juridique, l'établissement d'arrivée peut-il demander à l'établissement de départ le transfert du solde du compte ? Est-ce que le mandat de mobilité que signe le client auprès de l'établissement d'arrivée est suffisant ?	L'établissement d'arrivée demande à l'établissement de départ le transfert du solde du compte si le client lui a donné ce pouvoir au travers du mandat. Le mandat de mobilité suffit à fonder la demande de transfert du solde positif à condition que le client ait manifesté son consentement exprès en ce sens.
A4 05/2018	La réglementation a-t-elle évolué depuis la mise en œuvre de la mobilité bancaire au 07 février 2017 ?	OUI, des retouches ont été apportées au 1er avril 2018 aux articles concernés du Code monétaire et financier qui viennent préciser les conditions de mise à disposition des informations fournies au client : L'article L. 312-1-7 a été modifié comme suit par l'article 16 de l'ordonnance 2017-1433 du 4 octobre 2017 : • Point III, 7ème § : L'établissement d'arrivée ~~informe~~fournit à son client, sur support papier ou sur un autre support durable ~~de~~ la liste des opérations pour lesquelles le changement de domiciliation a été envoyé à ses créanciers et à ses débiteurs et lui adresse la liste des formules de chèques non débitées transmise par l'établissement de départ. • Point IV : IV. – En cas de clôture du compte dans l'établissement de départ, celui-ci ~~informe~~fournit gratuitement, durant une période de treize mois à compter de la date de clôture du compte, par tout moyen approprié et dans un délai de trois

N°	Question	Réponse
		jours ouvrés, ~~le~~au titulaire du compte clôturé ayant bénéficié du service d'aide à la mobilité défini au III toute information relative à : […] L'article R. 312-4- a été modifié comme suit par l'article 21 du dDécret n°2018-229 du 30 mars 2018 : • Point V : V. – Lorsque le titulaire de compte choisit de fournir lui-même ses nouvelles coordonnées bancaires aux émetteurs de prélèvement et de virement récurrents, l'établissement d'arrivée lui fournit sur support papier ou autre support durable dans un délai de cinq jours ouvrés à compter de la réception de sa demande, des modèles de lettres indiquant les coordonnées du compte. • Point VI, 3°, 2ème § : Le cas échéant, l'établissement de départ ~~informe, par courrier~~fournit, sur support papier ou, lorsque cela est approprié, sur un autre support durable, ~~le~~au titulaire de compte des obligations en suspens ou ~~de~~ toute autre circonstance de nature à empêcher le transfert du solde et la clôture de son compte. • Point IX, 2ème § : Dans ce délai, l'émetteur de prélèvement ~~informe le~~fournit au client l'information sur : – ~~de~~ la prise en compte des coordonnées du nouveau compte ; – ~~de~~ la date, le cas échéant, de la dernière échéance présentée sur l'ancien compte et de la date de l'échéance suivante présentée sur le nouveau compte • Point X, 3ème § : Dans ce délai, l'émetteur de virement ~~informe le~~fournit au client destinataire de virement l'information sur : – ~~de~~ la prise en compte des coordonnées du nouveau compte ; – ~~de~~ la date à compter de laquelle tout virement sera exécuté sur le nouveau compte. Lorsque l'émetteur de virement ne peut déterminer la date du prochain virement qui sera exécuté sur le nouveau compte, il en informe le client.

Document interne au CFONB ne peut être diffusé (ou reproduit) à l'extérieur sans son accord exprès

N°	Question	Réponse
B - Procédure		
B1 11/2015	Une heure limite d'acceptation est-elle nécessaire pour chacune des différentes banques intervenant dans la procédure ?	L'unité de mesure est la journée. Un certain nombre de processus des banques étant stoppés à la fin de la journée de travail, les messages arrivés après 19h00 ne pourront être pris en compte que le lendemain.
B2 11/2015	Des lors que le compte est ouvert au nom de plusieurs titulaires dans l'établissement de départ, le mandat de mobilité doit-il être signé par tous les titulaires ?	OUI, et tous les titulaires doivent apparaître dans le flux 2 émis par l'établissement d'arrivée vers l'établissement de départ.
B3 11/2015	Le client aura-t-il un droit de révocation ? Si oui, dans quel délai ? Quelles conséquences pour les différents intervenants, en fonction du délai ?	Le mandat de mobilité peut prendre fin si le client le révoque auprès de l'établissement d'arrivée. Une fois que l'obligation, objet du mandat, a été totalement exécutée, c'est-à-dire lorsque l'établissement d'arrivée a transmis les coordonnées du nouveau compte aux émetteurs de prélèvements et de virements concernés, via leur banque respective, et à son client les informations concernant les opérations faisant l'objet du changement de domiciliation bancaire, la révocation du mandat serait privée d'effet. En cas de révocation, l'établissement d'arrivée n'enverra pas d'information aux banques des émetteurs. S'il reçoit la révocation avant la réception du flux 3 de l'établissement de départ, il ne prévient pas celui-ci afin de ne pas alourdir le processus mais ne tient pas compte du flux 3 reçu. Dans la pratique, ceci signifie que la révocation peut intervenir jusqu'à l'envoi du flux 4 par l'établissement d'arrivée.

N°	Question	Réponse
B4 11/2015	Le client aura-t-il un droit de rétractation ? Si oui, dans quel délai ? Quelles conséquences pour les différents intervenants, en fonction du délai ?	Le délai de rétractation prévu à l'article L.121-29 du code de la consommation pour la commercialisation à distance de services financiers, n'est pas applicable à la mobilité bancaire. En effet, cette disposition s'applique à « la fourniture de services financiers à un consommateur dans le cadre d'un système de vente ou de prestation de services à distance organisé par le fournisseur ou par un intermédiaire qui, pour ce contrat, utilise exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à, et y compris, la conclusion du contrat. » (Article L.121-26 du même code). Le service de mobilité bancaire, imposé par le législateur, ne répond pas à cette définition.
B5 11/2015	Que se passe-t-il si une banque fait une erreur technique dans l'envoi d'un message ? Faut-il prévoir une opération d'annulation (équivalent des recalls) ?	NON. De tels cas devront être réglés au plus tôt en bilatéral en utilisant comme point d'entrée dans la banque à alerter les listes de contacts entre établissements existant déjà.
B6 11/2015	Que fait l'établissement d'arrivée en cas d'absence de réponse de l'établissement de départ ?	Les délais prévus par la loi pour chaque étape s'imposent. Cependant, les banques pourront ,dans un premier temps au moins, faire preuve de souplesse. De tels cas devront être réglés en bilatéral en utilisant comme point d'entrée dans l'établissement à alerter les listes de contacts existant déjà. Il est fortement recommandé que ce soit l'établissement à l'origine du retard qui prenne l'initiative de prévenir son confrère.
B7 11/2015	Que doit faire l'établissement d'arrivée à réception de la liste de virements permanents fournie par l'établissement de départ ?	Ceci relève de l'offre de l'établissement d'arrivée et de ce qui figure dans le mandat de mobilité. Après échanges avec son client, l'établissement d'arrivée peut les remettre en place (en ayant examiné avec lui les éventuelles adaptations) ; le client peut aussi souhaiter ne pas les remettre en place.
B8 11/2015	Les paiements effectués dans une devise autre que l'euro entrent-ils dans le périmètre de mobilité bancaire ?	OUI. Ces opérations rentrent dans le cadre de la mobilité bancaire, cependant les données liées à la devises et au montant de l'opération de paiement ne sont pas transportées dans les messages de paiement.

N°	Question	Réponse
B9 11/2015	La clôture ou la non-ouverture du compte dans l'établissement d'arrivée rend-t-elle caduc le mandat de mobilité en cours d'exécution ?	OUI. En cas de clôture ou de non-ouverture du compte dans l'établissement d'arrivée, le mandat de mobilité est caduc et il appartient au client de prendre les dispositions adéquates vis-à-vis des émetteurs de virements et prélèvements récurrents. Cette dernière information est intégrée dans le mandat de mobilité.
B10 04/2016	Existe-t-il une obligation en matière de formats ?	Oui, la profession bancaire a décidé que les échanges entre établissements se feraient par messages de type ISO 20022 qui sont ceux définis par le CFONB. Donc il y a obligation en matière de formats. En revanche, les formats des échanges entre la banque de l'émetteur et son client relèvent de leur relation propre.
B11 04/2016	Est-il possible de refuser un flux si le format ne convient pas à la banque qui le reçoit ?	Le flux sera refusé s'il ne respecte pas le format du message défini par le CFONB.
B12 04/2016	Au cas où le client en mobilité demande la clôture de son compte dans l'établissement de départ mais qu'il y reste des opérations en cours vers un compte épargne (non prises en compte dans le cadre de la mobilité), que doit faire l'établissement de départ ?	Le décret no 2016-73 du 29 janvier 2016 ainsi que le bon usage professionnel de la FBF dédié au mandat de mobilité bancaire indiquent qu'en cas de demande de clôture de compte dans l'établissement de départ, le cas échéant, l'établissement de départ informera le client, par courrier ou tout autre support durable, des obligations en suspens ou de toute autre circonstance de nature à empêcher le transfert du solde créditeur et la clôture du compte d'origine.
B13 04/2016	La fourniture des lettres-type prévue au point V de l'article R312-4-4 du Code Monétaire et Financier s'applique-t-elle à la procédure dans son ensemble ou dans la procédure après réception du flux 3 ?	Ces lettres-type ne sont à fournir que lorsque le client ne souhaite pas utiliser le service de mobilité bancaire.
B14 04/2016	La mobilité bancaire modifie-t-elle les procédures d'ouverture de compte dans l'établissement d'arrivée et d'éventuelle clôture de compte dans l'établissement de départ ?	Non, le processus de mobilité bancaire ne modifie pas les procédures et règles d'ouverture et clôture de compte propres à chaque établissement.

N°	Question	Réponse
B15 09/2016	Quel est le lien entre le CAI et le message de mobilité, en particulier le message de flux 5 ? a) Une banque non adhérente au CAI doit-elle le devenir dans le cadre réglementaire de la mobilité ? b) Est-ce que le message de l'étape 5 se substitue ou va se substituer au CAI ? c) Le CAI perdurera-t-il une fois que la mobilité bancaire et son étape 5 auront été mises en place ?	Ces deux messages sont complémentaires car ils ne répondent pas au même besoin. a) Non, la réglementation et les bons usages de la profession n'imposent pas l'adhésion au CAI dans le cadre de la mobilité bancaire. b) Non, il s'agit de deux messages différents ayant deux finalités différentes. c) Oui, car le CAI est utilisé dans des cas autres que la mobilité bancaire.
B16 09/2016	La question B3 de la FAQ prévoit la possibilité de révoquer le mandat jusqu'à l'envoi du flux 4 par l'établissement d'arrivée et pas seulement jusqu'à l'envoi du flux 3 par l'établissement de départ (cf. Question B3 sur la FAQ CFONB ci-jointe). « *En cas de révocation, l'établissement d'arrivée n'enverra pas d'information aux banques des émetteurs. S'il reçoit la révocation avant la réception du flux 3 de l'établissement de départ, il ne prévient pas celui-ci afin de ne pas alourdir le processus mais ne tient pas compte du flux 3 reçu. Dans la pratique, ceci signifie que la révocation peut intervenir jusqu'à l'envoi du flux 4 par l'établissement d'arrivée.* » Cela ne peut-il pas poser un problème si après l'envoi du flux 3, l'établissement de départ met purement et simplement fin aux virements/prélèvements, une révocation après cette étape supposant qu'il faille faire machine arrière ?	Pour mémoire : tant que le compte n'est pas fermé, son titulaire est toujours client de l'établissement de départ ; ce dernier peut donc être amené à informer son client des mesures qu'il prend. Après l'envoi du flux 3, l'établissement de départ : • doit continuer à accepter les virements et prélèvements reçus tant que le compte n'est pas clos et que la provision permet les débits ; • procède à l'arrêt d'émission des virements permanents à la date demandée par le client ; il revient à celui-ci d'indiquer à son établissement de départ si cette date doit être modifiée ou annulée ; • ne peut procéder le cas échéant à l'arrêt de l'émission de prélèvements que sur demande expresse de son client lui-même, ce cas n'entrant pas dans le cadre de la mobilité bancaire prévue par la loi. Si l'établissement de départ se trouve également en position de banque de l'émetteur envers le client en mobilité, cet établissement doit attendre la réception du flux 4 pour déclencher le changement de domiciliation bancaire.

N°	Question	Réponse
B17 09/2016	En ce qui concerne les opérations internes aux établissements entre des contreparties ayant chacune un compte dans ledit établissement, la FAQ répond oui aux 3 questions F1, F2 et G1 : • F1. « *Les prélèvements reçus d'un créancier client de l'établissement de départ entrent-ils dans le périmètre ? OUI* » • F2. « *Les prélèvements d'échéances de prêts vers une structure juridique appartenant au groupe bancaire de l'établissement de départ entrent-ils dans le périmètre ? OUI* » • G1. « *Les virements reçus depuis un autre compte de paiement détenu (par le même client ou par un autre client) dans l'établissement de départ entrent-ils dans le périmètre ? OUI* » Mais parle-t-on ici d'opérations internes compensées sur une plate-forme d'échange interbancaire ou d'opérations saisies sur un système comptable interne ?	Les opérations en questions peuvent être compensées sur un système interne à l'établissement/à son groupe ou sur un système d'échange interbancaire. Le fait qu'émetteur et bénéficiaire soient clients du même établissement/du même groupe n'est pas un critère d'exclusion pour le service de mobilité bancaire. En revanche, des opérations internes peuvent être exclues dès lors que la réglementation le précise (cf. question E1 par exemple).
B18 09/2016	Tous les types de paiement qui peuvent impacter un compte de particulier ne sont pas pris en compte dans la mobilité bancaire : prélèvements émis, voire effets de commerce. Que doit faire l'établissement de départ si de telles opérations figurent sur le compte ?	Pour mémoire : tant que le compte n'est pas fermé, son titulaire est toujours client de l'établissement de départ ; ce dernier peut donc être amené à informer son client des mesures qu'il prend. Dans le cas où des opérations non prévues par la réglementation figurent sur le compte, l'établissement de départ doit en informer le client afin qu'il puisse prendre les mesures nécessaires.
B19 09/2016	Que doit faire l'établissement de départ s'il reçoit deux flux 2 concomitants ou deux flux 2 successifs pour le même compte d'origine ?	Il s'agit d'une situation atypique qui peut avoir plusieurs causes. L'établissement de départ doit contacter son client et/ou les établissements d'arrivée concernés.

N°	Question	Réponse
B20 12/2016	En cas de renumérotation de compte dans l'établissement de départ au cours des 13 mois de collecte des informations, « une seconde occurrence [du bloc 3.0 Modification] est autorisée pour renseigner l'"OriginalPartyAndAccountIdentification" correspondant à l'autre numéro de compte ». Le bloc 3.0 doit-il dans ce cas être dédoublé pour chacun des types de paiement ?	Oui, une seconde occurrence du bloc 3.0 doit être utilisée pour chacun des types de paiement ; s'il n'y a pas eu d'opérations pour un type de paiement donné, elle devra indiquer « 0 », comme c'est le cas pour la première occurrence.
B21 12/2016	Des banques étrangères peuvent-elles être partie prenante de la mobilité bancaire française ?	Oui, sur une base volontaire et si elles se mettent en situation d'être partie prenante du mécanisme français de mobilité bancaire.
B22 11/2017	En cas de soupçon de fraude :	
B22.1 11/2017	Quel acteur peut-être à l'origine d'une détection de soupçon de fraude ?	Un soupçon de fraude peut être détecté lors de la chaîne des échanges : • Par l'établissement de départ, par exemple dans des cas où il ne peut pas réconcilier les informations reçues et celles détenues sur son client, voire également si son client affirme ne pas avoir signé de mandat de mobilité. • Par l'établissement d'arrivée, par exemple s'il observe un comportement suspect de son nouveau client dans les jours qui suivent l'ouverture du compte. • Par la banque de l'émetteur informée par l'émetteur lui-même. Par exemple, ce dernier a informé sa banque qu'il ne peut réconcilier les opérations avec ses sources concernant le client en question.
B22.2 11/2017	En cas de doute ou de soupçon de fraude, quelle démarche est attendue des établissements ?	De tels cas sont à régler entre les banques concernées en utilisant comme point d'entrée dans la banque à alerter les listes de contacts experts existant déjà entre banques (au-delà des points d'entrée opérationnels). Cette démarche est à réaliser dès connaissance du soupçon de fraude.

N°	Question	Réponse
B22.3 11/2017	Secret bancaire et mobilité : comment gérer une demande d'informations émanant d'un acteur non bancaire autre que le client concerné par la mobilité bancaire ?	Les établissements sont soumis au secret bancaire et aux règles de confidentialité. Les établissements ne peuvent fournir des informations qu'au client concerné ou à son mandataire dûment habilité. De même, un mandat de mobilité n'a pas à être transmis par un établissement bancaire à un émetteur.
B22.4 11/2017	Qu'est-il attendu de la banque de départ lors de la réception d'un mandat de mobilité ?	La banque de départ a à s'assurer que la demande provient de son client (à partir des informations contenues dans le message du flux 2). Un contre-appel est recommandé, en particulier en cas de doute.
B22.5 11/2017	Dès lors qu'un cas d'usurpation d'identité avec ouverture de compte frauduleuse est soupçonné ou constaté, quelles sont les démarches recommandées ?	En cas de soupçon ou constatation de fraude, un contact entre les banques d'arrivée et de départ (interlocuteurs spécifiques désignés dans les établissements) est vivement recommandé au plus tôt. (cf. points B22.2 etB22.7) En cas de fraude constatée -et sauf accord bilatéral entre les deux banques-, il convient de privilégier une gestion du dossier entre la banque de départ et la victime car la banque de départ est responsable de plein droit à l'égard de son client des fonds et valeurs qu'il y a déposés. Si besoin est, la banque de départ conseille son client pour d'éventuelles démarches complémentaires ; par exemple dès lors qu'une déclaration pour usurpation d'identité aurait été réalisée. Rappelons également que l'article L 312 17 du code monétaire et financier prévoit au paragraphe VI : « L'établissement d'arrivée ou de départ indemnise sans délai le titulaire de compte de tout préjudice subi résultant directement du non-respect des obligations lui incombant dans le cadre de la procédure de mobilité bancaire prévue au présent article… »

Document interne au CFONB ne peut être diffusé (ou reproduit) à l'extérieur sans son accord exprès

N°	Question	Réponse
B22.6 11/2017	Si le soupçon émane de l'émetteur vers sa banque, quelle démarche est préconisée ?	Dans ce type de situation, la banque de l'émetteur va informer la banque d'arrivée, à charge pour cette dernière de vérifier le bien-fondé de la remontée et de réaliser les vérifications nécessaires le cas échéant, ce en liaison avec la banque de départ.
B22.7 11/2017	Dès lors qu'une tentative de fraude est détectée, est-il possible d'arrêter les flux en cours ?	Un échange bilatéral (interlocuteurs spécifiques désignés dans les établissements) entre les banques de départ et d'arrivée est vivement recommandé (cf. points B22.2 et B22.5). En cas de détection d'une tentative de fraude, l'établissement de départ et/ou l'établissement d'arrivée sont tenus d'arrêter la demande de mobilité. Dès lors que cette détection a lieu après l'envoi des différents flux (en particulier le flux 5 destiné aux émetteurs de virements et de prélèvements), le client victime ne doit pas être pénalisé.

N°	Question	Réponse
B23 05/2018	Que doit faire l'établissement de départ s'il recense sur le compte du client en mobilité des opérations reçues d'un émetteur dont la banque a cessé son activité (ou au moins son activité de paiements) ? Doit-il les intégrer au(x) flux 3 adressés à l'établissement d'arrivée ? Si oui, que doit faire l'établissement d'arrivée ?	Il faut distinguer deux cas : - La cessation d'activité paiements ; la banque subsiste pour d'autres activités, son CIB (code banque) figure toujours au FIB (Fichier des implantations bancaires) tenu par la BdF ; - La cessation globale d'activité ; la banque cesse d'exister, elle fait donc l'objet d'un retrait d'agrément et son CIB ne figure plus au FIB. Dans ces deux cas, et dans le cadre du « tout ou rien », l'établissement de départ fournit telle que à l'établissement d'arrivée l'information qu'il a collectée. - Si le CIB figure toujours au FIB, les dispositions de la communication CFONB 20180009 « Règles et diligences concernant le fichier des implantations bancaires (FIB) » s'appliquent. - Si le CIB ne figure plus au FIB, l'établissement d'arrivée doit utiliser la procédure de flux 4 bis sur la base soit des informations sur l'émetteur qui figurent dans les informations sur les opérations, soit après interrogation de son nouveau client. En tout état de cause, si la banque de l'émetteur figure toujours dans les tables du système d'échange et peut donc recevoir des flux 4, elle doit faire son affaire de l'information de l'émetteur.
B24 02/2018	Que doit faire l'établissement de départ s'il recense sur le compte du client en mobilité des opérations reçues d'un émetteur dont la banque a fait l'objet d'une fustion-absorption ? Doit-il rechercher l'identifiant de l'établissement absorbant ?	NON, l'établissement de départ transmet les informations telles qu'il les a reçues, avec l'identifiant de l'établissement absorbé. En effet, cet identifiant de l'établissement absorbé est maintenu dans les référentiels des opérateurs de mobilité bancaire jusqu'à la fin de la période dite « de fin de diffusion ». (cf. communications CFONB 2018009 et 20160060)

N°	Question	Réponse
C - Flux		
C1 11/2015	Comment l'établissement de départ peut-il s'assurer que le compte en mobilité correspond bien au compte qu'il a dans ses livres (ex : compte joint vers compte joint) ?	L'établissement de départ pourra vérifier la cohérence à partir des éléments de titulaires et de mandataires de comptes contenus dans le message correspondant au flux 2.
C2 11/2015	La réponse de l'établissement de départ doit-elle faire l'objet d'un seul flux 3 (établissement de départ vers établissement d'arrivée) ou peut-elle faire l'objet de plusieurs flux 3 successifs ?	L'établissement de départ peut envoyer la réponse en un ou plusieurs flux. - Un seul flux : tous les types de paiements concernés peuvent être rassemblés en un seul flux de réponse - Plusieurs flux : les types de paiements peuvent être répartis sur plusieurs flux de réponse (4 au maximum). Un type de paiements donné ne peut pas être réparti sur plusieurs flux de réponse (soit un seul flux par type de paiements) De plus, il est interdit d'envoyer un flux 3 négatif (rejet de la demande de service de mobilité) après un premier flux 3 positif.
C3 11/2015 Complé-tée 04/2016	En cas de réception de plusieurs messages de flux 3 de la part de l'établissement de départ, l'établissement d'arrivée devra-t-il attendre de les avoir tous reçus avant de les traiter ?	Les messages de flux 3 reçus de l'établissement de départ génèrent des traitements très différents et indépendants les uns des autres de la part de l'établissement d'arrivée : - Les informations sur virements et prélèvements reçus devront être transmises au client et routées vers les émetteurs - Les informations sur les virements permanents émis seront transmises au client et serviront à l'établissement d'arrivée pour leur mise en place selon ce que prévoiera le mandat de mobilité de son client - La liste des chèques non débités devra simplement être transmise au client De plus, pour chacun des 4 types de paiement, un seul flux est autorisé. De ce fait, il n'est pas nécessaire pour l'établissement d'arrivée d'attendre d'avoir reçu tous les messages pour débuter ses traitements.

N°	Question	Réponse
C4 11/2015	Dans le code monétaire et financier, l'établissement d'arrivée dispose de 5 jours ouvrés pour faire parvenir l'information à l'émetteur. Comment ce délai se répartit-il entre les flux 4 (banque d'arrivée vers banque de l'émetteur) et 5 (banque de l'émetteur vers les émetteurs français) ?	Ce délai se répartit de la façon suivante : - 2 jours ouvrés pour l'émission du flux 4 par l'établissement d'arrivée - 3 jours ouvrés pour l'émission du flux 5 par la banque de l'émetteur En effet : - L'établissement d'arrivée reçoit le flux 3 (en provenace de l'établissement de départ) et doit trier les virements reçus et les prélèvements reçus pour envoyer les messages vers les banques d'émetteurs. Ceci peut résulter en un grand nombre d'opérations à traiter, mais sur une base automatique. - La banque de l'émetteur reçoit le(s) message(s) à destination de l'émetteur. En fonction des types de clientèle, des grandes entreprises aux particuliers (pour le virement) en passant par les professionnels, TPE et PME, les modes de communication ne sont pas les mêmes et n'ont pas le même niveau d'automatisation, voire sont complètement manuels.
C5 11/2015	La banque de l'émetteur peut-elle être amenée à refuser un flux 4 (établissement d'arrivée vers établissement de l'émetteur) si les informations concernant l'émetteur ne permettent pas de joindre celui-ci (disparition, fusion, absorption d'un émetteur, radiation d'ICS) ?	Le processus interbancaire ne prévoit pas ce type de message.
C6 11/2015	Pour un type de paiement donné, un flux 3 (établissement de départ vers établissement d'arrivée) est-il transmis par l'établissement de départ si celui-ci ne recense pas d'opération ?	OUI, un message comportant un nombre d'enregistrements à "0" doit obligatoirement être envoyé par l'établissement de départ pour ce type d'opération.
C7 11/2015	Un flux 3 (établissement de départ vers établissement d'arrivée) est-il transmis par l'établissement de départ si celui-ci refuse la demande de mobilité?	OUI, un message spécifique de rejet existe à cet effet (par exemple en cas de RIB incorrect, compte clos…)

Document interne au CFONB ne peut être diffusé (ou reproduit) à l'extérieur sans son accord exprès

N°	Question	Réponse
C8 11/2015 Complé-tée 09/2016	Si un compte fait l'objet d'une procédure (saisie, blocage, recouvrement), l'établissement de départ doit-il transmettre les informations à l'établissement d'arrivée ?	Les procédures mentionnées dans cette question visent in fine les avoirs en compte. Que la procédure de recouvrement qui aboutit au blocage donne lieu à une saisie ou à un avis à tiers détenteur n'a pas d'incidence sur la mobilité bancaire. Les informations visées par le service de mobilité peuvent être transmises. Seul le solde des avoirs en compte serait éventuellement impacté par des procédures civiles d'exécution. Dans ce cas, si le mandat de mobilité comporte une demande de clôture, l'établissement de départ pourra se référer au paragraphe VI 3° de l'article R312-4-4 du Code monétaire et financier à savoir : « Le cas échéant, l'établissement de départ informe, par courrier ou autre support durable, le titulaire de compte des obligations en suspens ou de toute autre circonstance de nature à empêcher le transfert du solde et la clôture de son compte ». Dans ce cas, l'établissement de départ ne peut donc pas refuser la mobilité bancaire au motif AC06 'Compte bloqué'.

Document interne au CFONB ne peut être diffusé (ou reproduit) à l'extérieur sans son accord exprès

N°	Question	Réponse
C9 11/2015	Question de la prise en compte des ajouts de l'article L.312-1-7 du Code Monétaire et Financier modifié le 6 août 2015 : 1) IV dernier § : « L'établissement de départ transfère sur le compte ouvert auprès de l'établissement d'arrivée tout solde positif éventuel du compte, à la date indiquée dans l'accord formel du client". 2) V. : « L'établissement de départ transfère tout solde positif éventuel du compte, sous réserve de disposer des informations permettant d'identifier l'établissement d'arrivée et le nouveau compte du client. Ce transfert est opéré à la date sollicitée par le client qui correspond à au moins six jours ouvrés après la réception de la demande de clôture du compte. »	1) Ouverture du compte en France : Effectivement, en cas de clôture du compte, le client peut indiquer via l'établissement d'arrivée la date de transfert du solde de son compte tenu dans l'établissement de départ. Ceci a été pris en compte tant dans les travaux sur le mandat de mobilité bancaire que dans ceux sur les messages de mobilité. Cette réponse pourra être modifiée en fonction du/des décret(s) d'application à paraître. 2)Ouverture du compte dans un pays membre de l'Union Européenne : Ce sujet est très différent et le circuit n'est absolument pas le même. Ici, c'est l'établissement de départ qui agit directement à la demande de son client.
C10 04/2016	La ou les adresses du client doi(ven)t-elle(s) être reprise(s) dans les messages de flux 4 (établissement d'arrivée vers banque de l'émetteur) et 5 (banque de l'émetteur vers l'émetteur) ?	Tous les messages comprennent les éléments « Original Party And Account Identification » et « Updated Party And Account Identification ». Néanmoins, dans les messages de flux 4 et 5, ces éléments ne doivent pas comporter d'adresse(s). La présence des adresses dans les flux 2 et 3 est destinée principalement à permettre à l'établissement de départ d'effectuer des contrôles par rapport aux informations qu'il détient dans ses bases et le cas échéant à les enrichir afin d'avoir une possibilité supplémentaire de pouvoir contacter le client dans le cadre du flux 6.

N°	Question	Réponse
C11 04/2016 Complé-tée 12/2016	Les délais maximum d'échanges de flux sont exprimés en jours ouvrés. Quel calendrier faut-il appliquer ?	Le calendrier légal français. Il comprend donc les semaines du lundi au vendredi moins les jours fériés français. Ainsi par exemple : - si une mobilité est signée le vendredi avant le cut-off, le flux 2 devra être envoyé dans les deux jours ouvrés soit jusqu'au mardi suivant ; - si une mobilité est signée le samedi en agence, la demande est prise en charge par la banque le lundi suivant et le flux 2 devra être envoyé dans les deux jours ouvrés soit jusqu'au mercredi.
C12 09/2016	Concernant les émetteurs identifiés dans le flux 3, certains émetteurs émettent depuis plusieurs comptes bancaires / banques différentes pour une même série de prélèvements (une même RUM) ou une même série de virements (prestation sociale par ex). Si le cas se présente, quelles seront les règles à suivre pour émettre les flux 4? : a) Faut-il émettre un ou des flux 4 (si plusieurs comptes sont tenus dans la même banque) vers chaque banque identifiée (ce qui signifie que certains émetteurs recevront plusieurs flux 5 pour une même série de virements ou prélèvements) ? b) Si l'une des banques est non atteignable, que doit faire l'établissement d'arrivée ?	Ce cas peut effectivement se présenter. C'est pourquoi les guides du CFONB précisent bien qu'un émetteur est caractérisé par son compte. a) Il faut émettre un flux par compte de créancier identifié. C'est ensuite à l'émetteur de traiter ce sujet. L'établissement d'arrivée n'a pas à faire d'analyse fine des flux pour s'assurer s'ils correspondent tous au même contrat. b) L'établissement d'arrivée doit chercher à joindre chacune des banques d'émetteurs selon les règles décrites dans le guide à l'usage des banques.
C13 09/2016	Est-il indispensable de fournir toutes les références des opérations - end-to-end ID - transaction ID - RUM (pour les prélèvements) - ainsi que le motif de l'opération ?	Oui, pour permettre à l'émetteur de retrouver le client et les contrats associés quelle que soit l'organisation de l'émetteur.

N°	Question	Réponse
C14 09/2016	L'une des données remontées vers l'émetteur est la End-to-End Id. Que faire si l'émetteur ne l'a pas transmise lors de sa présentation et que sa banque l'a forcée à « NOTPROVIDED » ?	Les différentes banques dans la chaîne de mobilité n'ont pas à faire d'analyse du contenu des champs, en-dehors des validations logiques et/ou sur listes (IBAN, BIC, ICS). L'établissement de départ transmet à l'établissement d'arrivée le « NOTPROVIDED » reçu qui a priori sera remonté jusqu'à l'émetteur.
C15 12/2016	Les adresses mél peuvent comprendre des caractères qui ne figurent pas dans la liste des caractères autorisés à l'article 2.1.5 du guide d'utilisation des messages de mobilité bancaire à l'usage des établissements bancaires, par exemple le « _ » (underscore). Que doivent faire les banques dans ce cas ?	Des adresses mél peuvent figurer dans le flux 2 envoyé par l'établissement d'arrivée à l'établissement de départ dans l'élément « Party => ContactDetails => EmailAddress » qui figure sous « AccountOwner » ou « MandateHolder ». Afin de permettre l'utilisation dans de bonnes conditions de ces adresses mél, les établissements doivent accepter de les émettre et/ou de les recevoir même lorsqu'elles contiennent des caractères qui ne figurent pas à l'article 2.1.5 du guide.
C16 11/2017	Dans les flux 4 et 5, est-il normal d'identifier le créancier (balise 5.56 <Id>) uniquement via la sous-balise 5.57 <PrvtId> et non via une balise <OrgId> dans l'élément Creditor 5.54, alors qu'un UltimateCreditor est identifié (balise 5.67 <Id>) soit via une une sous-balise 5.68 <OrgId> soit via une balise 5.76 <PrvtId> ?	Oui, il est normal dans les flux 4 et 5 de n'identifier le créancier que via une sous-balise 5.57 <PrvtId> et non via une sous-balise <OrdId>. En effet, l'Identifiant en question, utilisable uniquement pour le prélèvement puisqu'il s'agit du créancier, est l'ICS de ce créancier ; or dans les prélèvements SEPA l'ICS a bien été placé en <PrvtId> (cf. IG SDD). En revanche, pour l'Ultimate Creditor il s'agit de n'importe quel identifiant, du SIREN d'une entreprise au n° de permis de conduire d'un particulier… Comme il n'y a pas d'exemple de prélèvements autres que SEPA et que toute la documentation CFONB/FBF précise bien « prélèvements SEPA », le fonctionnement du SDD a été adopté ici afin de permettre une reprise exacte de ce qui a été reçu par l'établissement de départ.

N°	Question	Réponse
C17 05/2018	Dans un flux 3 négatif, dans quels cas utiliser le code rejet FF01 Invalid file format/Format invalide ?	Le code FF01 peut être utilisé en particulier quand, dans le flux 2 reçu : . Les caractéristiques intrinsèques d'un élément ne sont pas respectées : - la multiplicité (colonne [Mult.]) est erronée ; par exemple en cas de présence de 2 occurrences d' un élément autorisé une seule fois ; - le mode de présence (colonne [Statut FR] n'est pas le bon ; par exemple si un élément obligatoire n'est pas présent, ou lorsqu'un élément dépendant d'un autre est présent alors que l'autre est absent ; - le type de donnée (colonne [DataType]) n'est pas respecté ; par exemple . Les règles de formatage ne sont pas respectées : - l'élement comprend des caractères non autorisés ; par exemple des caractères accentués ; - les limitations de nombre de caractères ne sont pas suivies ; par exemple un nom de plus de 70 caractères ; - des règles de dépendance ne sont pas observées ; par exemple lorsque la présence d'un élément est dépendante du type d'opération . Le remplissage de l'élément n'est pas conforme aux règles du processus - une date donnée ne correspond pas aux plages imposées par le processus ; par exemple si la date de signature du mandat est postérieure à la date de réception du flux 2 par l'établissement de départ.

N°	Question	Réponse
C18 03/2019	L'élement ISO « Référence » peut contenir 35 caractères. Le guide de mise en œuvre ne précise pas la taille maximale de la référence. La structure proposée se termine par un « numéro interne à l'établissement d'arrivée, à la main de celui-ci ». Ce numéro est illustré par six chiffres « 000000 » ; est-il limité à ces six chiffres.	La structuration de la référence est impérative. La référence comprend en tout 31 caractères et se termine par un numéro interne à l'établissement d'arrivée limité à 6 caractères. Pour mémoire, ce numéro est associé à la date de la référence, ce qui permet à l'établissement d'arrivée concerné d'émettre jusqu'à 999 999 mobilités à cette date. La référence de mobilité doit être comprise comme suit : 31 caractères répartis comme suit : MOB-BICCFRZZXXX-AAAAMMJJ-000000 • MOB = pour spécifier qu'il s'agit du service de mobilité • Un séparateur = - (tiret) • BICCFRZZXXX = BIC de l'établissement d'arrivée systématiquement sur 11 caractères • Un séparateur = - (tiret) • AAAAMMJJ = date de la référence Cette date est à la main de l'établissement d'arrivée ; elle n'a pas de signification particulière dans la procédure et peut donc être différente de la date de signature du mandat. • Un séparateur = - (tiret) • 000000 = numéro sur 6 caractères interne à l'établissement d'arrivée, à la main de celui-ci.

N°	Question	Réponse
C19 03/2019	Comment l'indicateur de message multiple du message de flux 3 doit-il être utilisé ?	L'indicateur de message multiple s'utilise dans les messages de flux 3 positifs uniquement, il ne peut pas être présent dans les flux 3 négatifs, c'est-à-dire ceux dans lesquels l'élément « Account Switching Refusal » est utilisé. Dans le principe, l'indicateur de message multiple fonctionne comme suit : • En cas d'absence, il n'y aura qu'un seul et unique message de flux 3 • En cas de présence valorisée à « False », il n'y aura qu'un seul et unique message de flux 3 • En cas de présence valorisée à « True », il y aura obligatoirement plusieurs messages de flux 3 **Dans la pratique, l'utilisation de cet indicateur de message multiple est obligatoire dans chaque message de flux 3 positif** car son absence pose toujours des questions d'interprétation.

N°	Question	Réponse
D - Compte		
D1 11/2015	Quels sont les comptes et les clients concernés ?	L'article L.312-1-7 du Code Monétaire et Financier précise que le service porte sur les « comptes de dépôts ou de paiements détenus par des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels » ; ceci correspond à la définition du consommateur.
D2 11/2015	Les mobilités "on-us" (intra-banque ou intra-groupe) entrent-elles dans le périmètre ?	OUI, lorsqu'il s'agit d'opérations de mobilité entre deux entités juridiques différentes au sein d'un même groupe . NON, lorsqu'il s'agit d'opérations de mobilité au sein d'une même entité juridique (changement de guichet ou d'agence).
D3 11/2015	Les comptes tenus dans les COM/TOM (non DOM) et à Monaco sont-ils concernés par le service de mobilité bancaire ?	Dans le cadre de la loi Macron, les COM/TOM et Monaco ne sont pas couverts.
D4 04/2016	Le service de mobilité bancaire s'applique-t-il uniquement aux comptes libellés en € ?	NON. La réglementation ne précise pas que le service de mobilité bancaire s'applique uniquement aux comptes en euro.
D5 11/2015	Tous les co-titulaires d'un compte en indivision ne sont pas systématiquement repris dans les intitulés clients des RIB. Par exemple pour 4 co-titulaires d'un compte en indivision seuls 2 sont mentionnés sur le RIB. L'établissement d'arrivée doit-il reprendre tous les co-titulaires ou seulement ceux qui figurent sur le RIB ?	Les informations requises pour chaque co-titulaire doivent être reprises dans le mandat ainsi que dans le message de flux 2. Ce dernier le prévoit car la partie "Account Owner" peut être répétée (sa multiplicité est [1..n]), et il est précisé en commentaires que cette répétition s'applique aux indivisions et aux comptes joints. Dans le cas d'un compte en indivision, tous les indivisaires devront figurer sous "account holder". En revanche, il n'y a toujours qu'une seule référence de mobilité pour un même compte, que celui-ci soit détenu par une ou plusieurs personnes.
D6 11/2015	Dans le cas de la mobilité d'un compte de majeur sous tutelle, si le tuteur est membre d'une association qu'il représente, quelle est l'adresse à faire figurer dans le flux 2 ? Celle du tuteur lui-même ou celle de l'association ?	Celle du tuteur car le majeur en tutelle est domicilié chez son tuteur (article 108-3 du code civil).

N°	Question	Réponse
D7 11/2015	Le client peut-il mentionner dans le mandat de mobilité les personnes auxquelles il avait donné procuration sur son compte dans l'établissement de départ ?	NON, le client devra renouveler les procurations auprès de l'établissement d'arrivée en fonction des procédures de celui-ci.
D8 11/2015	L'établissement de départ peut-il informer l'établissement d'arrivée que le compte concerné par la mobilité a fait l'objet d'une déclaration de soupçon ?	En vertu de l'article L.561-21 du Code Monétaire et Financier, les établissements de crédit peuvent, lorsqu'ils interviennent pour un même client et dans une même transaction ou lorsqu'ils ont connaissance, pour un même client, d'une même opération, s'informer mutuellement, et par tout moyen sécurisé, de l'existence et du contenu de la déclaration de soupçon. De tels cas devront être réglés en bilatéral en utilisant comme point d'entrée dans la banque à alerter les listes de contacts entre banques existant déjà.
D9 04/2016	En cas de changement de situation d'état civil, le nom du détenteur du compte dans l'établissement d'arrivée peut-il être différent de celui de départ ?	OUI, en cas de mariage par exemple, les deux comptes peuvent porter des noms différents, et ces informations seront transmises dans les parties compte d'origine (OriginalPartyAndAccountIdentification) et compte mis à jour (UpdatedPartyAndAccountIdentification) du message. Il revient à l'établissement d'arrivée de s'assurer de l'identité de son client.
D10 09/2016	Dans le cas d'une mobilité sur un compte détenu par une personne sous tutelle ou curatelle, sur quelle base le contrôle de cohérence du demandeur doit-il être effectué? Tuteur/curateur ou titulaire du compte?	La vérification de la « validité » de la demande de mobilité, qui incombera à l'établissement d'arrivée, pourra être réalisée en fonction des pièces exigées en matière d'acte de disposition qui peuvent varier selon le régime de protection considéré (sauvegarde de justice, curatelle simple ou renforcée ou tutelle). La vérification porte sur la titularité du compte (même titulaire de compte entre établissement de départ et établissement d'arrivée). L'établissement de départ vérifiera la cohérence à partir des données reçues concernant le titulaire et le cas échéant son tuteur ou curateur. En cas de demande de mobilité d'un compte dont le titulaire est sous tutelle ou sous curatelle, la signature du mandat de mobilité nécessite l'autorisation du juge des tutelles ou du Conseil de famille selon les modalités prévues dans les articles 427 et 505 du code civil.

N°	Question	Réponse
D11 09/2016	Dans le cas d'une mobilité sur un compte de mineur, sur quelle base le contrôle de cohérence du demandeur doit-il être effectué ? Tuteur légal ou titulaire du compte?	Le contrôle de la « validité » de la demande de mobilité, qui incombera à l'établissement d'arrivée, se réalisera en fonction des pièces exigées en matière d'acte de disposition qui peuvent varier selon l'hypothèse considérée. 3 hypothèses, cf. article 382 du code civil : - En cas d'administration légale exercée par un parent unique : signature du mandat par le représentant légal unique. - En cas d'administration légale exercée en commun par les deux parents, la signature conjointe des deux parents est requise. En effet, le bénéfice du service d'aide à la mobilité peut être qualifié de modification du compte qui s'analyse en un acte de disposition nécessitant la double signature des parents. - Le mineur est émancipé, il peut signer le mandat de mobilité seul. L'établissement de départ effectuera un contrôle de cohérence à partir des données reçues concernant le titulaire et le cas échéant son tuteur légal.

Document interne au CFONB ne peut être diffusé (ou reproduit) à l'extérieur sans son accord exprès

N°	Question	Réponse
E - Opération		
E1 11/2015	Les prélèvements ou virements permanents d'alimentation de comptes d'épargne réglementée tenus dans l'établissement de départ entrent-ils dans le périmètre ?	NON. Ces opérations sont exclues du flux. En effet, l'objet du service de mobilité est de permettre le changement des domiciliations bancaires du compte de départ au nouveau compte, or la décision du conseil national du crédit n°69-02 du 8 mai 1969 ne permet pas l'alimentation d'un livret d'épargne bancaire, règlementée ou non, ainsi que d'un CEL à partir d'un compte de dépôt ouvert dans un autre établissement. Par analogie, il convient de retenir le même raisonnement pour le PEL.
E2 11/2015	Les R-transactions (rejets, retours, reversements…) entrent-elles dans le périmètre ?	NON. Pour les virements et prélèvements reçus, seules les opérations d'origine sont prises en compte.
E3 11/2015 Complé-tée 12/2016	Les virements et prélèvements reçus de l'étranger (zone SEPA pour les prélèvements, zone SEPA ou hors zone SEPA pour les virements) entrent-ils dans le périmètre ?	Oui. Le processus est automatisé dans le cas où la banque de l'émetteur est située en France ou est partie prenante du mécanisme français de mobilité bancaire. Dans les autres cas, l'établissement d'arrivée sera amené à revenir vers son client.
E4 11/2015	En cas de fusion de banque dans les treize derniers mois, l'établissement de départ doit-il récupérer les informations sur les opérations enregistrées avant la fusion, y compris lorsque le numéro de compte était différent de celui fourni par le client?	OUI car des opérations peuvent avoir eu lieu uniquement avant la fusion dans le délai de 13 mois et les émetteurs doivent en être informés. Ceci signifie que pour un même dossier de mobilité, des opérations pourront être remontées avec des numéros de comptes différents. Le message de flux 3 (établissement de départ vers établissement d'arrivée) peut contenir plusieurs occurrences du bloc modifications.
E5 11/2015	Existe-t-il d'autres cas de rejet par l'établissement de départ que ceux identifiés ci-après : RIB incorrect, compte déjà clos, intitulé du compte différent, titulaire décédé, motif règlementaire, demande en doublon ?	L'énumération, qui n'est pas limitative, reprend les cas identifiés à ce jour. La liste des codes utilisables se trouve dans le guide d'utilisation des messages.

N°	Question	Réponse
E6 11/2017	La banque de départ peut transmettre des opérations sur 2 IBAN du client en mobilité, cf. question E4 (si fusion dans la banque de départ par exemple). La banque d'arrivée transmet dans le flux 4 les opérations sur les 2 IBAN au sein de deux occurrences "Modification". La banque de l'émetteur n'a aucun moyen de savoir quel est l'IBAN le plus récent car il n'y a pas eu de règle d'établi concernant l'ordre des occurrences "Modification" (par exemple : le 1er est le plus récent, le 2nd correspond à l'ancien IBAN de départ). Il en va de même dans le flux 5 et l'émetteur sera confronté au même problème. Existe-t-il une règle commune d'usage pour communiquer les IBAN suivant un certain ordre dans les flux 3, 4 et 5 ?	Effectivement, aucune règle n'a été définie concernant l'ordre dans lequel les deux IBAN de départ devaient être communiqués dans les flux 3, 4 et 5 ; il n'y a pas de notion d'antériorité dans les deux IBAN donnés par l'Etablissement de départ. Lorsque des opérations concernant le même émetteur arrivent avec deux IBAN de départ pour la même référence de mobilité, il faut bien faire deux occurrences de « Modification » dans le flux 5, à charge pour l'émetteur de savoir comment imputer ou pas imputer. S'il n'a plus l'ancien numéro de compte dans ses bases, il se trouve en fait dans un cas similaire à celui décrit au point d'attention 2 du chapitre 2.3 « Les moyens d'identification du client contrepartie et de ses contrats » du guide à l'attention des émetteurs : Point d'attention 2 : La collecte des informations ayant lieu sur 13 mois avant la mobilité, il se peut que l'émetteur reçoive des informations concernant une personne avec laquelle il n'est plus en relation (qui n'est plus cliente, ou usager…). Dans ce cas, l'émetteur ne traite pas ces informations et n'informe pas ladite personne qui n'est plus sa contrepartie. En effet, un même mandat de mobilité peut recouvrir plusieurs contrats entre le client « migrant » et un même émetteur (par exemple plusieurs contrats de fourniture d'énergie ou de fourniture d'eau s'il a plusieurs résidences…). Beaucoup de bases de données clients des grands émetteurs associent le compte bancaire au couple client/contrat. Comme on le sait, c'est souvent seulement dans la Remittance Information ou pour les SDD dans l'ICS que se trouveront les informations permettant à l'émetteur de retrouver le contrat, donc dans des éléments que les banques n'analysent pas (sauf peut-être dans le cas d'un service plus de la banque de l'émetteur…). Or, en fonction du moment où le contrat a été souscrit, de la consommation etc… le rythme des prélèvements et les dates de transactions ne seront pas les mêmes. Donc il est fort plausible que dans les systèmes de l'émetteur et pour un seul et même client « migrant » figure dans les bases clients l'un des anciens comptes associés à un contrat et l'autre ancien compte associé à un autre contrat. Par ailleurs, ce point a été porté de façon plus explicite à la connaissance des émetteurs dans le guide à destination des émetteurs, au point d'attention du chapitre 3.2 « Les informations transportées par dossier de mobilité »

N°	Question	Réponse
		Point d'attention : En cas de changement de numéro de compte dans l'établissement de départ durant la période des 13 mois avant la mobilité (quand par exemple l'établissement de départ aura dû procéder à une renumérotation de ses comptes), le message comprendra pour ce dossier de mobilité deux blocs « Modification », un pour chacun des deux numéros de compte. Chacun de ces blocs comportera les opérations enregistrées par l'établissement de départ sous chaque numéro de compte respectif. Il est indispensable pour l'émetteur de prendre en charge le changement de coordonnées bancaires pour les 2 anciennes domiciliations bancaires de son client contrepartie dans son établissement de départ. Le dossier de mobilité est identifié par sa référence et la date de signature du mandat de mobilité. Ces informations sont primordiales car en cas de problème elles permettront à tous les intervenants dans la chaîne de retrouver le dossier.

N°	Question	Réponse
F - Prélèvement		
F1 11/2015	Les prélèvements reçus d'un créancier client de l'établissement de départ entrent-ils dans le périmètre ?	OUI.
F2 11/2015	Les prélèvements d'échéances de prêts vers une structure juridique appartenant au groupe bancaire de l'établissement de départ entrent-ils dans le périmètre ?	OUI
F3 11/2015	Les opérations relatives à des débits en compte par l'établissement de départ entrent-elles dans le périmètre?	NON, les débits de frais dus à des prestations de l'établissement de départ ne sont pas concernés.
F4 11/2015	Les prélèvements émis par le client, le cas échéant, entrent-ils dans le périmètre ?	NON
F5 11/2015	Si un SDD fait l'objet d'une opposition, les informations le concernant doivent-elles être transmises ?	Si l'opposition porte sur une opération, les informations sur l'opération doivent être transmises car le mandat de prélèvement SEPA reste valide et la transaction reste autorisée mais contestée. Si l'opposition porte sur toutes les opérations d'un couple ICS/RUM, le mandat de prélèvement SEPA est révoqué. Les informations sur les éventuelles opérations reçues de ce couple ICS/RUM ne doivent pas être transmises.
F6 11/2015	L'établissement de départ transmet-il les informations sur l'ensemble des prélèvements récurrents reçus ?	OUI. L'établissement de départ transmet les informations sur l'intégralité des prélèvements récurrents valides.
F7 11/2015	Les prélèvements ponctuels (one-off) sont-ils concernés par la mobilité ?	NON, les prélèvements ponctuels ne sont pas compris puisqu'il ne peut pas y avoir ré-émission sous le même mandat. Si l'émetteur d'un prélèvement ponctuel veut émettre un second prélèvement, il doit faire signer un nouveau mandat ponctuel. Ceci s'applique également aux prélèvements ponctuels issus de TIPSEPA.

Document interne au CFONB ne peut être diffusé (ou reproduit) à l'extérieur sans son accord exprès

N°	Question	Réponse
F8 11/2015	Les listes blanches et noires mises en place dans l'établissement de départ doivent-elles être transmises à l'établissement d'arrivée ?	NON. Les listes blanches et noires font partie de l'offre de chaque banque et n'entrent pas dans le cadre du service de mobilité.
F9 11/2015	Pour les prélèvements, Les éventuelles limitations de service proposées par l'établissement de départ (montants maximum…) doivent-elles être transmises à l'établissement d'arrivée ?	NON. Ceci fait partie de l'offre de chaque banque et n'entre pas dans le cadre du service de mobilité.
F10 11/2015	Les opérations de prélèvement reçues d'un émetteur placé depuis en liste noire doivent-elles être transmises par l'établissement de départ.	NON, la mise sur liste noire d'un créancier signifie que le client ne veut pas ou plus recevoir d'opérations de ce créancier.
F11 11/2015	Si au cours de la période de 13 mois avant la mobilité le client a signifié à l'établissement de départ ne plus accepter de prélèvements au titre de la procédure de SDD dans son ensemble, l'établissement de départ doit-il transmettre les opérations antérieures à cette demande du client ?	NON, puisque le client ne veut plus être débité de prélèvements. Il est censé avoir révoqué tous les mandats qui existaient.
F12 04/2016	*Question reclassée car elle concernait les virements permanents, cf. G3 bis*	
F13 04/2016	Si un prélèvement est marqué FNAL, ce prélèvement et les précédents de la série doivent-ils être pris en compte par l'établissement de départ dans le flux 3.	L'utilisation de FNAL n'est pas décrite dans le scheme SDD. Chaque établissement de départ agira en fonction de son appréciation de cette mention.
F14 09/2016	Concernant les règles de restitution des prélèvements à l'émetteur, peut-on dans le flux 5 agréger les opérations au niveau de l'ICS/RUM ou faut-il intégrer la notion de l'IBAN émetteur?	Dans la logique du CAI, dont les émetteurs souhaitaient conserver la structure autant que faire se peut, l' « assignee » (destinataire) du message de flux 5 est caractérisé par le nom et l'IBAN de l'émetteur. Le créancier recevra donc un message de flux 5 par compte (dans la même banque ou dans des banques différentes). Le couple ICS/RUM n'est pas un critère d'agrégation dans les messages. Cf. également réponse à la question C12

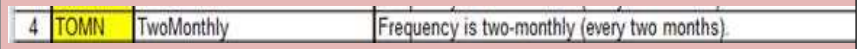
N°	Question	Réponse
F15 09/2016	Quelle est la définition des prélèvements récurrents reçus par le client à prendre en compte dans le cadre de la constitution du flux 3 ?	Un prélèvement SEPA est considéré comme récurrent dès lors qu'au moins un prélèvement avec un type de séquence FRST pour « first » ou RCUR pour « récurrent » a été reçu sur le compte au cours des 13 derniers mois. Tout prélèvement SEPA récurrent (quelle que soit la séquence) correspondant aux critères ci-dessus sera pris en compte.
F16 09/2016	Que doit faire l'établissement de départ si après réception du flux 2 son client conteste un prélèvement ?	Pour mémoire : tant que le compte n'est pas fermé, son titulaire est toujours client de l'établissement de départ ; ce dernier peut donc être amené à informer son client des mesures qu'il prend. De plus, le processus de mobilité bancaire ne change a priori rien aux procédures déjà existantes en pareil cas. • Si le client demande le remboursement d'une opération de moins de 8 semaines, l'établissement de départ le rembourse immédiatement et envoie un refund pour récupérer les fonds. Cette procédure ne doit donc en principe pas ou peu retarder la clôture du compte. • Si le client demande le remboursement d'une opération de plus de 8 semaines, l'établissement de départ suit la procédure en cas de réclamation pour opération non autorisée. Il informe le client que cette demande risquera d'empêcher momentanément la clôture du compte puisque la recherche de preuve peut durer un mois. L'établissement de départ pourra se référer au paragraphe VI 3° de l'article R312-4-4 du Code monétaire et financier, à savoir : « Le cas échéant, l'établissement de départ informe, par courrier ou autre support durable, le titulaire de compte des obligations en suspens ou de toute autre circonstance de nature à empêcher le transfert du solde et la clôture de son compte ».

Document interne au CFONB ne peut être diffusé (ou reproduit) à l'extérieur sans son accord exprès

N°	Question	Réponse
G - Virement		
G1 11/2015	Les virements reçus depuis un autre compte de paiement détenu (par le même client ou par un autre client) dans l'établissement de départ entrent-ils dans le périmètre ?	OUI
G2 11/2015	Quelle est la définition de virements récurrents reçus ?	Dès qu'au moins deux virements ont été reçus d'un même émetteur sur les 13 mois précédents, on considère qu'il s'agit de virements récurrents.
G3 11/2015	Faut-il inclure dans le périmètre des virements récurrents émis non seulement les virements permanents mais aussi les virements "récurrents" à destination de bénéficiaires déclarés ? Exemple : virements occasionnels effectués par une grand-mère à sa petite fille (IBAN de la petite fille enregistré dans la liste des bénéficiaires sur la banque en ligne, montant différent à chaque opération)	NON, le périmètre des virements récurrents émis n'inclut que les virements permanents mis en place dans l'établissement de départ : pour un bénéficiaire donné, montant fixe selon une périodicité pré-définie. Ceci ressort également de la directive européenne sur les comptes de paiement 2014/92/UE qui, elle, mentionne précisément les "virements permanents".
G3 bis 04/2016	Si le client a des virements permanents en place dans l'établissement de départ, l'établissement d'arrivée est-il tenu de les reprendre dans les mêmes conditions de service ?	Chaque établissement dispose d'une offre commerciale spécifique. La mise en place des virements permanents dans l'établissement d'arrivée relève de l'offre de celui-ci et de l'acceptation de cette offre par le client.
G4 04/2016	L'absence de date de fin d'émission de virements permanents dans le flux 2 signifie-t-elle que le client n'a pas de virements permanents dans l'établissement de départ ?	OUI, sauf oubli du client dans le mandat de mobilité. En effet, la mobilité bancaire est un service global qui porte sur les informations concernant toutes les opérations visées par la loi (à l'exception des virements d'alimentation de comptes d'épargne réglementée).

N°	Question	Réponse
G5 04/2016	Dans le cas où aucune date de fin d'émission de virements permanents n'est présente dans le flux2 alors que le client a des virements permanents dans l'établissement de départ, - celui-ci doit-il les transmettre à l'établissement d'arrivée ? - Si oui, quelle date de fin de ces virements permanents doit-il appliquer ?	Le service de mobilité bancaire étant global, les informations liées aux virements permanents seront transmises systématiquement à l'établissement d'arrivée (à l'exception des virements d'alimentation de comptes d'épargne réglementée). Pour ce qui est de la date de fin d'émission des virements permanents à appliquer : . En cas de demande de clôture de compte, la date ultime à prendre en compte par l'établissement de départ comme d'arrivée est la veille de la date de transfert de solde. A défaut de date de clôture demandée, l'établissement de départ et l'établissement d'arrivée doivent contacter le client pour définir avec lui la date à appliquer.
G6 04/2016	Que se passe-t-il si le client transmet une date très lointaine pour la fin d'émission des virements permanents, par exemple : 2099/12/31 ?	La date de fin d'émission ne doit pas être postérieure à 6 mois après la date de signature du mandat de mobilité.
G7 04/2016	Comment doit être comprise la "date de fin d'émission des virements permanents" de l'article III.1 du Code Monétaire et Financier?	Il s'agit de la date jusqu'à laquelle l'établissement de départ pourra émettre les virements permanents, celle-ci incluse.

N°	Question	Réponse
G8 04/2016	Pour les virements permanents remontés dans le flux 3, la banque de départ doit mentionner la périodicité et le jour de déclenchement de chaque virement permanent. Comment alimenter la balise 5.14 « DAY » lorsque la balise 5.13 « FREQUENCY » est différente de « MNTH » (Monthly). En effet, la balise « DAY » doit être alimentée par un chiffre, mais si la périodicité est trimestrielle, semestrielle ou autre, comment déterminer le jour d'exécution ?	Le jour en question est celui auquel, dans la période indiquée dans le flux 3, le débit doit avoir lieu : Par exemple : Si la fréquence du virement permanent est trimestrielle et que la date de débit est le 9 du 1er mois de chaque trimestre civil : > Frequency = Quarter > Day = 9 Si le flux 2 comprenait la date du 1er avril comme date de fin d'émission des virements permanents par l'établissement de départ : => Jour d'émission du premier virement permanent dans l'établissement d'arrivée => 09/04/2017. En général : ➢ Si Frequency = Quarter ➢ Et si Day = 9 o Emission = 9 janvier/9 avril/etc. ➢ Ou si Day = 45 o Emission = 15 février/mai/etc. La date précise du débit dans la période donnée sera revue par l'établissement d'arrivée avec le client lors de la mise en place du service.
G9 09/2016	Pour les virements, en cas de multi-compte émetteurs et pour un même libellé, peut-on dans le flux 5 agréger les opérations au niveau du motif de l'opération ?	Dans la logique du CAI, dont les émetteurs souhaitaient conserver la structure autant que faire se peut, l' « assignee » (destinataire) du message de flux 5 est caractérisé par le nom et l'IBAN de l'émetteur. Le créancier recevra donc un message de flux 5 par compte (dans la même banque ou dans des banques différentes). Le motif de l'opération n'est pas un critère d'agrégation dans les messages. Cf. également réponse à la question C12.

N°	Question	Réponse
G10 09/2016	Pour les virements reçus, dans le flux 3, la balise <SubFamilyCode> doit permettre de distinguer les sous-familles de produit ; il est indiqué qu'il faut mettre le code "ESCT" pour les virements reçus de la zone SEPA et le code "XBCT" pour les virements internationaux. Quel « BankTransactionCode » utiliser pour les virements en zone SEPA mais en devise ?	Tous les virements en une devise autre que l'euro sont considérés comme des virements internationaux et devront donc être codifiés en « XBCT ».
G11 09/2016	Dans le flux 3, quel « BankTransactionCode » utiliser pour les virements en euros en valeur J, les codes retenus étant le code "ESCT" pour les virements reçus de la zone SEPA et le code "XBCT" pour les virements internationaux ?	Les virements en valeur J transmis à des bénéficiaires personnes physiques par un système de paiements unitaires temps réel sont rarissimes. Par défaut, le code à utiliser serait « ESCT », seul code qui pourrait ensuite être repris dans le flux 5.
G12 11/2017	Pour les virements permanents, comment exprimer la fréquence « tous les deux mois qui ne figure pas dans la liste du « repository ISO20022 » à laquelle se réfère le guide (cf. ci-dessous) ? http://www.iso20022.org/standardsrepository/public/wqt/Description/mx/dico/codesets/_asTIqdp-Ed-ak6NoX_4Aeg_-2101415313	Dans la liste de code externes de l'ISO 20022 « ExternalDateFrequency1Code » figure le code TOMN qu'il convient d'utiliser :  4 TOMN TwoMonthly Frequency is two-monthly (every two months). Pour information : cette liste n'est par ailleurs pas assez complète pour pouvoir être utilisée à la place de la liste préconisée dans le guide.
G13 05/2018	Les virements instantanés sont-ils concernés par la mobilité bancaire ? Doivent-ils être recensés par l'établissement de départ et transmis à l'établissement d'arrivée pour information de l'émetteur ?	OUI, les virements instantanés viennent s'ajouter à la famille des virements (SCT, virements étrangers…) et doivent être pris en compte par l'établissement de départ selon le même critère de récurrence que les autres virements.

Document interne au CFONB ne peut être diffusé (ou reproduit) à l'extérieur sans son accord exprès

N°	Question	Réponse
H - Chèque		
H1 04/2016	Que faire des chèques qui se sont présentés au paiement et ont été rejetés ?	Les chèques qui ont été débités au compte du client ne doivent pas figurer dans le flux 3, qu'ils aient ou non fait ensuite l'objet de rejet.
H2 04/2016	Tous les types de chèques doivent-ils être pris en compte ?	Toutes les formules de chèques tirées sur le compte du client sont concernées (chèques barrés, chèques non barrés…). Sont donc par exemple exclus du périmètre les chèques de banque et les titres de paiement (chèques-vacances…).