



MOBILITÉ BANCAIRE

INFOS UTILES

Nouvelle offre de service au profit de la clientèle bancaire

Dans le cadre de sa politique de renforcement de la protection de la clientèle, Bank Al Maghrib a édicté en novembre 2019, une directive régissant «la mobilité bancaire».

Ce dispositif permet d'améliorer la relation banque-client en stimulant la concurrence entre les établissements bancaires et par voie de conséquence favorise la satisfaction du client qui fait le choix d'aller vers l'établissement qui répond au mieux à ses besoins.



Qu'est-ce que la mobilité bancaire ?



La mobilité bancaire est un service gratuit proposé par toutes les banques. Il permet au client de transférer son compte de dépôt à vue d'une banque à une autre, ainsi que les opérations attachées à ce transfert, notamment le traitement à réserver aux prélèvements et virements permanents domiciliés sur ledit compte.

Quels sont les acteurs concernés ?

Cette démarche implique 4 principaux acteurs :



Client

- Tout client bancaire personne physique souhaitant transférer son compte de dépôt à vue d'une banque à une autre banque



Banque d'origine

- L'ancienne banque, où le client détient un compte dont il souhaite transférer les opérations bancaires.



Banque d'accueil

- La nouvelle banque, où le client souhaite ouvrir un nouveau compte et y transférer ses opérations bancaires.



Emetteur

- la personne qui émet des prélèvements permanents sur le compte du client ou le donneur d'ordre qui émet des virements permanents vers le compte du client

Quel est le périmètre couvert par ce dispositif ?

Clients

Clients bancaires personnes physiques.

Etablissements couverts

Banques classiques, banques participatives et fenêtres participatives.

Comptes

Comptes de dépôt à vue.

Services et opérations

Prélèvements et virements permanents adossés au compte de dépôt à vue.



Comment je peux connaître les modalités pratiques de cette mobilité bancaire ?

Un guide de mobilité est mis à ma disposition par ma banque qui m'explique de manière claire et précise les modalités de transfert des comptes de dépôts à vue.

Quelles sont les étapes clés du processus de mobilité bancaire ?



ETAPE 1 Effectuer une demande de mobilité bancaire



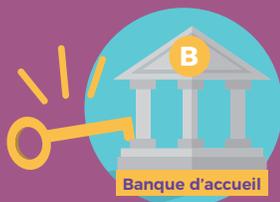
Après m'être assuré que la banque d'accueil auprès de laquelle je désire transférer mon ancien compte est en mesure de me proposer les produits et services dont j'ai besoin, j'effectue une demande écrite au niveau de cette banque d'accueil (en agence ou via le canal digital) pour l'informer de ma volonté de transférer mon compte ouvert auprès de la banque d'origine.

ETAPE 2 Autoriser la nouvelle banque à accomplir les démarches à ma place

J'autorise et désigne ma nouvelle banque comme interlocuteur de référence pour accomplir en mon nom et à ma place, les démarches auprès de mon ancienne banque mais aussi des émetteurs de prélèvements et de virement permanents ainsi que les formalités de transfert.



ETAPE 3 Ouvrir mon nouveau compte auprès de la banque d'accueil



Suite à l'acceptation par la banque d'accueil de ma demande de mobilité et suite à la vérification de l'éligibilité par la banque d'origine, je procède à l'ouverture de compte auprès de ma banque d'accueil.

ETAPE 4

Entamer les formalités de transfert



Après l'ouverture de mon nouveau compte, la nouvelle banque peut entamer les formalités de transfert qui consistent notamment à :



- Recueillir auprès de mon ancienne banque la liste des organismes ou sociétés bénéficiaires d'une autorisation de prélèvement, ou émetteurs d'un ordre de virement permanent sur mon ancien compte dans un délai de 30 jours ouvrables ;
- Recueillir mon approbation sur les opérations à transférer dans un délai maximum de 30 jours ouvrables ;
- Transmettre mes nouvelles coordonnées bancaires aux organismes et sociétés figurant sur la liste des organismes ou sociétés bénéficiaires d'une autorisation de prélèvement, ou émetteurs d'un ordre de virement permanent sur mon ancien compte ;
- M'informer de la date de la mise en place des virements permanents une fois opérés.

ETAPE 5

Procéder à la clôture de mon ancien compte



Je peux clôturer mon ancien compte en effectuant une demande écrite auprès de ma banque d'origine, auquel cas celle-ci doit procéder au transfert du solde créditeur éventuel auprès de ma banque d'accueil.



Avant de clôturer mon ancien compte, je dois :

- Apurer la situation de mon ancien compte en cas d'opérations non encore régularisées ;
- Restituer à ma banque d'origine l'intégralité des moyens de paiement liés à mon ancien compte.

La banque d'accueil peut-elle refuser ma demande de mobilité ?



La banque d'accueil peut refuser ma demande de mobilité quand mon compte fait objet de :



- Saisies ou oppositions ;
- Existence d'un engagement en cours non apuré vis à-vis de la banque d'origine (crédits par caisse et par signature, solde débiteur, impayés et gel de compte, etc...).

Que dois-je faire en cas de différend ?



En cas de différend éventuel, je peux m'adresser :



1 Au service en charge des réclamations à ma banque d'origine ou à ma banque d'accueil :

Dans le cadre du service d'aide à la mobilité, ma banque d'accueil ou d'origine sont tenues d'assurer une coordination entre leurs services pour le règlement du différend.



2 Au Centre Marocain de la Médiation Bancaire

www.cmmb.ma



3 À la Direction de la Supervision Bancaire de Bank Al-Maghrab :

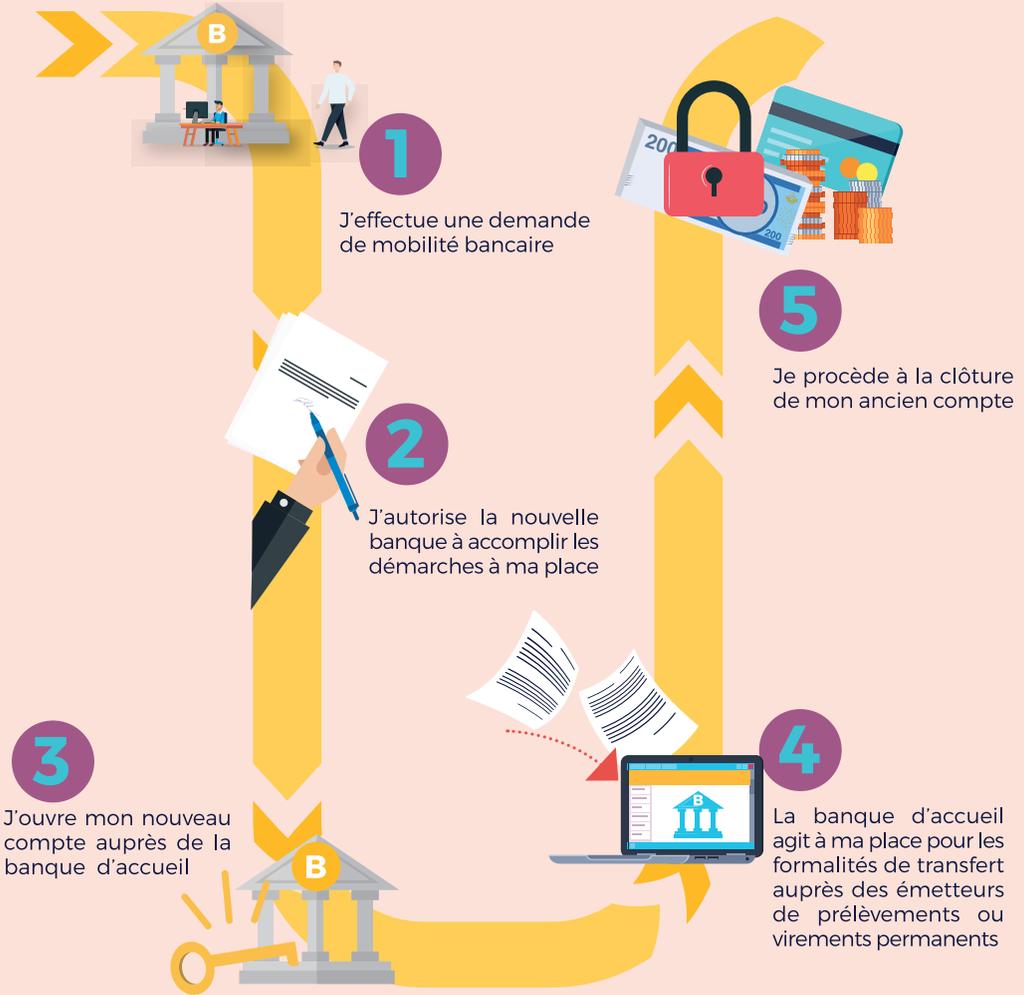


Par courrier à transmettre à BANK AL-MAGHRIB, DIRECTION SUPERVISION BANCAIRE. Service suivi des réclamations de la clientèle. Tour Casablanca Finance City, 24^{ème} étage, lot 57. quartier Casa-Anfa Hay Hassani ;



Envoyer un email à l'adresse :
reclamations_clientele@bkam.ma

Synthèse des 5 étapes du processus de mobilité bancaire que je dois retenir :



Pour toute information complémentaire ou demande de précision, vous pouvez prendre attache avec Bank Al-Maghrib au :

080 200 11 11

ملخص للمراحل الخمس للحركة البنكية التي يجب أن أتذكرها:



للحصول على معلومات إضافية أو توضيحات،
يرجى الاتصال ببنك المغرب على الرقم:

080 200 11 11



www.bkam.ma



@BankAlMaghrib



Bank Al-Maghrib



Bank Al-Maghrib



هل يجوز للبنك المضيف رفض طلب الاستفادة من الحركية البنكية؟

يجوز للبنك المضيف رفض طلبي عندما يكون حسابي موضوع:

- عمليات حجز أو تعرض؛
- وجود التزام لم يتم الوفاء به اتجاه البنك الأصلي (مستحقات قروض من الصندوق وبواسطة التوقيع، والرصيد المدين، ومستحقات غير مسددة وتجميد الحساب، إلخ...)



ماذا يتعين علي القيام به في حالة نزاع؟

في حالة نزاع، يمكنني الاتصال بالجهات التالية:

المركز المغربي
للساطة
البنكية :

www.cmmb.ma



2

المصلحة المكلفة بالشكايات في البنك الأصلي
أو البنك المضيف :

في إطار خدمة المساعدة على الحركية، يتعين على البنك المضيف و البنك الأصلي التنسيق بين مصالحهما لتسوية النزاع.



1

مديرية الإشراف البنكي التابعة لبنك المغرب، وذلك عن طريق:

إرسال الملف عبر البريد إلى العنوان التالي: بنك المغرب، مديرية الاشراف البنكي، مصلحة تتبع الشكايات الخاصة لزناء مؤسسات الإئتمان، القطب المالي للدار البيضاء، الطابق 24، التجزئة 57، البيضاء-أنفا، الحي الحسنبي

أو توجيه رسالة عبر البريد الإلكتروني إلى العنوان التالي:

reclamations_clientele@bkam.ma



3

الشروع في إجراءات التحويل

المرحلة 4

بعد فتح حسابي الجديد،
يمكن للبنك الجديد أن يشرع
في إجراءات التحويل، والتي
تشمل:



- الحصول من بنكي القديم على لائحة تضم الهيئات أو الشركات المستفيدة من ترخيص بالاعتطاع أو الأمرين بالتحويلات الدائمة إلى حسابي القديم في غضون 30 يوم عمل ؛
- الحصول على موافقتي فيما يتعلق بالعمليات التي يتعين تحويلها خلال أجل لا يتجاوز 30 يوم عمل ؛
- إرسال بياناتي البنكية الجديدة إلى الهيئات والشركات الواردة في لائحة الهيئات أو الشركات المستفيدة من ترخيص بالاعتطاع أو الأمرين بتحويل دائم إلى حسابي القديم ؛
- إبلاغي بتاريخ التحويلات الدائمة بمجرد تفعيلها.



أقوم بإغلاق حسابي القديم

المرحلة 5

يمكنني إغلاق حسابي القديم عن طريق تقديم طلب كتابي إلى البنك الأصلي، وفي هذه الحالة يتعين على هذا الأخير تحويل أي رصيد دائن، إن وُجد، إلى البنك المضيف.



قبل إغلاق حسابي القديم، يجب أن:

- أقوم بتصفية وضعية حسابي القديم في حالة وجود عمليات لا تزال قيد التسوية؛
- أقوم بإرجاع كافة وسائل الأداء المتعلقة بحسابي القديم والتي لا تزال في حوزتي إلى البنك الأصلي.





ما هي المراحل الرئيسية للحركة البنكية؟

المرحلة 1 تقديم طلب الحركة البنكية

بعد التأكد من أن البنك المضيف الذي أرغب في تحويل حسابي القديم إليه قادر على تلبية احتياجاتي من حيث المنتجات والخدمات التي يعرضها، أتقدم إليه بطلب كتابي (أقوم بإيداعه مباشرة لدى الوكالة أو إرساله عبر البريد الإلكتروني) لإبلاغه برغبتني في تحويل حسابي المفتوح لدى البنك الأصلي.



المرحلة 2 أفوض البنك الجديد للقيام بالإجراءات نيابة عني



أفوض وأعين بنكي الجديد مخاطبا مرجعيا ليقوم بإسمي ويحل مكاني في تنفيذ الإجراءات اللازمة سواء لدى البنك القديم أو جهات إصدار الاقتطاعات والتحويلات الدائمة، بالإضافة إلى إجراءات التحويل.

المرحلة 3 أفتح حسابي الجديد لدى البنك المضيف

بعد قبول البنك المضيف لطلب الحركة الذي تقدمت به وبعد التأكد من أهليتي من قبل البنك الأصلي، أقوم بفتح حساب لدى البنك المضيف.



ما المقصود بالحركة البنكية؟

الحركة البنكية هي خدمة مجانية تقدمها جميع البنوك. غايتها تمكين الزبون من تحويل حساب الودائع تحت الطلب والعمليات المرتبطة به من بنك إلى آخر، ولا سيما معالجة الاقتطاعات والتحويلات الدائمة المسجلة في الحساب المذكور.

ما هو نطاق تطبيق هذه الآلية؟

الزبائن

زبائن البنوك من الأشخاص الذاتيين.

المؤسسات المعنية

البنوك التقليدية والبنوك التشاركية والنوافذ التشاركية.

الحسابات

حسابات الودائع تحت الطلب.

الخدمات والعمليات

الاقتطاعات والتحويلات الدائمة المسجلة في حساب الودائع تحت الطلب.

من هي الأطراف المعنية بالأمر ؟

تهم هذه الآلية أربعة فاعلين رئيسيين:

• كل شخص ذاتي زبون لبنك يرغب في تحويل حساب الودائع تحت الطلب من بنك إلى آخر.



الزبون

• البنك الذي يتوفر الزبون به على حساب ويرغب في تحويل العمليات البنكية المرتبطة به.



البنك الأصلي

• البنك الجديد الذي يريد الزبون فتح حساب جديد في سجلاته وتحويل العمليات البنكية إليه.



البنك المضيف

• هي التي تقوم بإصدار اقتطاعات دائمة على حساب الزبون أو التي تصدر أوامر تحويل دائمة إلى حساب الزبون.



جهة الإصدار

تضع مؤسستي البنكية رهن إشارتي دليلا حول الحركة البنكية يفسر بطريقة واضحة ودقيقة شروط وكيفيات تحويل حسابات الودائع تحت الطلب.

كيف يمكنني معرفة
التفاصيل العملية للحركة
البنكية؟



عرض خدمة جديد لفائدة زبناء البنوك

في إطار سياسته البنكية الرامية إلى تعزيز حماية الزبائن، أصدر بنك المغرب في نونبر 2019 تعليمة تنظم «الحركية البنكية».

وتمكن هذه الآلية من تحسين العلاقة بين البنك والزبون عن طريق إذكاء المنافسة بين مؤسسات الائتمان، وبالتالي إرضاء الزبون الذي يختار المؤسسة التي تستجيب على أكمل وجه لاحتياجاته.

