

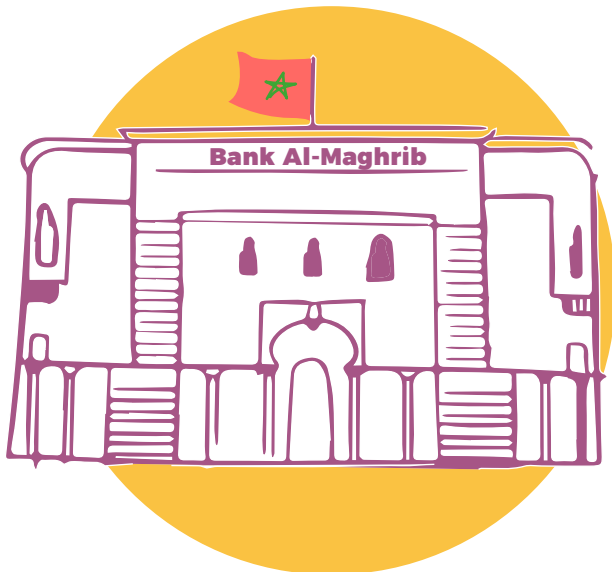


MOBILITÉ BANCAIRE

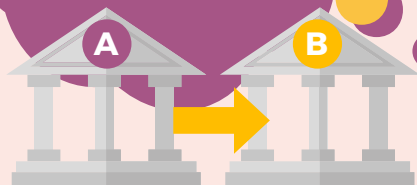
Nouvelle offre de service au profit de la clientèle bancaire

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

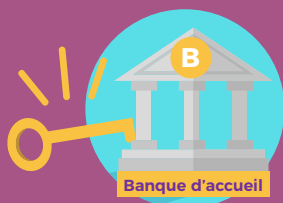
Autoriser la nouvelle banque à accomplir les démarches à ma place

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 :



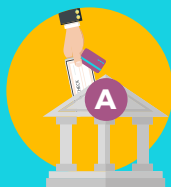
- Recueillir auprès de mon ancienne banque la liste des organismes ou sociétés bénéficiaires d'une autorisation de prélèvement, ou émetteurs d'un d'ordre de virement permanent sur mon ancien compte dans un délai de 30 jours ouvrables ;
- Recueillir mon approbation sur les opérations à transférer dans 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 ?**



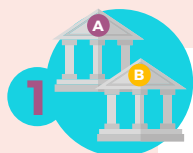
La banque d'accueil peut refuser ma demande de mobilité quand mon compte fait objet de :

- 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 :



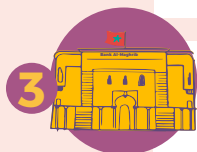
Au service en charge des réclamations à ma banque d'origine ou à ma banque d'accueil :

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.



**Au Centre
Marocain de
la Médiation
Bancaire**

www.cmmb.ma



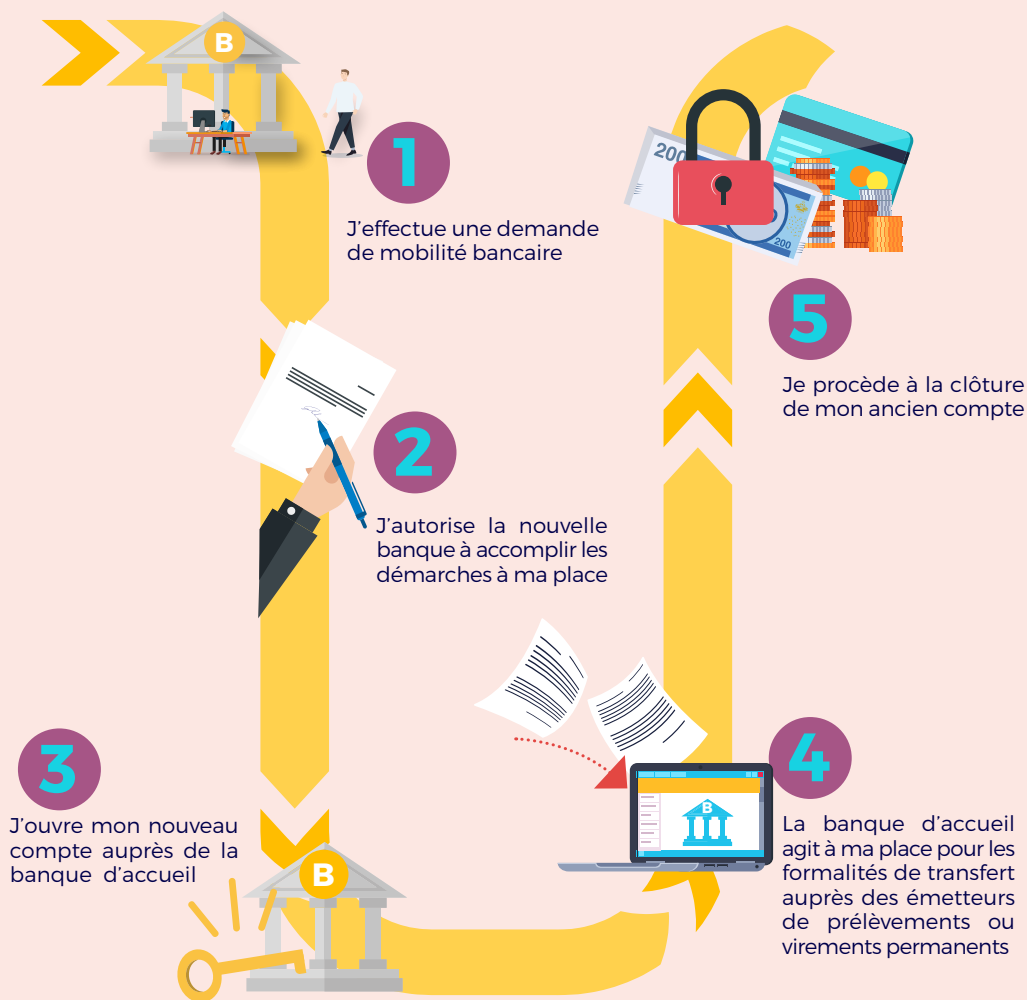
À la Direction de la Supervision Bancaire de Bank Al-Maghrib :

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