# Guide de la Mobilité Bancaire





Ce guide est mis gratuitement à la disposition du client, à des fins exclusives d'information du public et ne saurait exprimer une quelconque opinion ou avis juridique ou engagement à la charge de la Banque, ou être utilisé à des fins de preuves dans le cadre de toutes procédures judiciaires ou de règlement de différends quelle que soit sa nature.

Les Banques concernées sont les banques participatives y compris les fenêtres participatives aussi bien que les banques classiques, la mobilité pouvant être effectuée dans les 2 sens.

## **SOMMAIRE**

I. Quel est l'objet de ce Guide ?	p. 4
II. Quels comptes puis-je transférer dans le cadre du service de mobilité interbancaire ?	p. 6
III. Comment ça marche ?	
Etape 1 : J'initie la demande de mobilité bancaire auprès de la nouvelle banque  • En Agence • Sur le Canal Digital	p. 6
Etape 2 : Je désigne ma nouvelle banque en tant qu'interlocuteur de référence pour accomplir les démarches à ma place :  • Comment transférer les services de paiements permanents de mon ancien compte vers mon nouveau compte ?	p. 7
Etape 3 : J'ouvre un compte sur les livres de la nouvelle banque :	p. 7
<ul> <li>Que dois-je présenter au moment de l'ouverture du compte auprès de la nouvelle banque?</li> <li>Que dois-je signer ?</li> <li>Que dois-je recueillir auprès de ma nouvelle Banque ?</li> <li>Par ailleurs</li> </ul>	P. 7 P. 8 p. 8
Etape 4 : Je peux clôturer mon ancien compte  Que puis-je faire en cas de différend éventuel avec ma banque	P. 9
Annexes (Annexe 1 & 2)	P. 10



#### i. Quel est l'objet de ce Guide?

Le présent guide de mobilité interbancaire, ci-après, appelé le « Guide » se propose de vous décrire les démarches à suivre pour le transfert sur nos livres, de votre compte de dépôt à vue (sous réserve des dispositions réglementaires édictées par la Directive BAM 5/W/2019 relative à la mobilité bancaire) détenu auprès d'une banque confrère.

Les principes fondant le présent Guide transposent au Maroc les standards internationaux en matière de service minimum de mobilité des comptes bancaires, visant notamment à stimuler la concurrence dans le secteur bancaire, à même de favoriser une meilleure satisfaction des exigences du consommateur des services bancaires.

Il décrit les services offerts gratuitement par les banques de la place, à tout client bancaire personne physique, souhaitant transférer son compte de dépôt à vue d'une banque à une autre banque, ainsi que les opérations subséquentes à ce transfert, notamment le traitement à réserver aux services de paiements permanents domiciliés sur ledit compte et définis dans le présent Guide.

Ce guide donne une idée claire et précise sur les modalités de transfert des comptes de dépôts à vue. Il précise également les rôles, les responsabilités incombant à la banque d'origine, d'accueil et au client, à chacune des étapes du processus de la mobilité bancaire.



Il ne concerne que les prélèvements et virements permanents bancaires adossés au compte de dépôt à vue à transférer et décrits dans ce Guide, les autres services dont le client bénéficierait auprès de sa banque actuelle, ne sont pas inclus dans le service de mobilité des comptes bancaires objet du présent Guide, et demeurent régis par la réglementation en vigueur qui leur est propre, ainsi que les conventions liant les parties en présence.

## ii. Quels comptes puis-je transférer dans le cadre du service de mobilité interbançaire ?

Sont seuls éligibles à la mobilité bancaire, mon ou mes comptes de dépôt à Vue (y compris les comptes en devises ou en dirhams convertibles), en situation régulière, ouverts sur les livres d'une banque marocaine, ne faisant pas l'objet de mesures de saisies ou d'oppositions quelconques et n'enregistrant pas d'engagements en cours non apurés vis-à-vis de la banque actuelle (encours de crédits par caisse ou par signature, solde débiteur; impayés; gel, etc.).

Les comptes adossés aux dépôts à terme (DAT et BDC) et les comptes titres ne sont pas éligibles au service de la mobilité bancaire.

#### iii. Comment ça marche?

### Etape 1 : J'initie la demande de mobilité bancaire auprès de la nouvelle banque

En initiant la demande de mobilité, je dois vérifier si cette dernière est en mesure de me proposer les produits et services que je souhaite obtenir suite au transfert.

Je peux saisir la demande de mobilité bancaire via deux canaux différents :

#### • En Agence :

Je me présente au niveau de l'agence pour m'informer sur la mobilité et initier éventuellement une demande de mobilité bancaire en tant que client d'une banque confrère (banque d'origine).

#### Sur le Canal Digital de la banque d'accueil, lorsqu'il existe :

Je me connecte sur l'interface dédiée via le lien suivant: :https:\\www.bmci.ma\guide-mobilité bancaire.pdf., et ce afin de saisir une demande de mobilité bancaire en tant que client d'une banque confrère (banque d'origine). J'ai la possibilité à travers cette interface de suivre ma demande jusqu'à validation ou son rejet (via, éventuellement, la création d'un profil).

### Etape 2 : Je désigne ma nouvelle banque en tant qu' interlocuteur de référence pour accomplir les démarches à ma place :

J'autorise ma nouvelle banque, selon le modèle en annexe 1 à :

- Contacter mon **ancienne** banque afin de recevoir, dans un délai de **30 jours ouvrables**, la liste des organismes ou sociétés bénéficiaires d'une autorisation de prélèvement, ou émetteurs d'un ordre de virement permanent sur mon (mes) ancien (s) compte (s) ::
- Dès réception de la liste susvisée de mon **ancienne** banque et ouverture effective de mon compte sur les livres de la nouvelle banque, à prendre en charge la **transmission** des nouvelles coordonnées bancaires aux organismes et sociétés figurant sur ladite liste selon l'annexe **2.** Ma **nouvelle banque** dans ce cas, n'est tenue qu'à la Transmission desdites coordonnées à titre d'information, sans être tenue d'en suivre le dénouement auprès desdits organismes.

#### Etape 3: J'ouvre un compte siur les livres de la nouvelle banque

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

- Que dois-je présenter au moment de l'ouverture du compte auprès de la nouvelle banque?
- Ma pièce d'identité en cours de validité ;
- Un justificatif d'adresse complémentaire, en cas de divergence entre l'adresse officielle que je communique à la banque et celle figurant sur ma pièce d'identité : Quittance d'abonnement opérateur téléphonie ; quittance de loyer, etc.
- Tout autre document requis dans le cadre des ouvertures de comptes conformément à la réglementation en vigueur et à la politique et procédures en vigueur au sein de la nouvelle banque.

#### Que dois-je signer?

- La Convention d'ouverture de compte devant régir ma relation juridique avec ma nouvelle banque ;
- Le carton de spécimen de signature ;
- Tout autre document requis par la réglementation en vigueur et à la politique et procédures en vigueur au sein de la nouvelle banque..

#### Que dois-je recueillir auprès de ma nouvelle Banque?

- Mon nouveau Relevé d'identité Bancaire « RIB »;
- Un exemplaire de la convention d'ouverture de compte ;

#### Par ailleurs:

- Je dois tenir compte des délais dont les organismes et personnes concernées auront besoin pour mettre en œuvre les changements concernant mes nouvelles coordonnées bancaires:
- Je dois produire, le cas échéant, auprès de mon **ancienne** banque, toute **mainlevée** rendue nécessaire par le caractère irrévocable d'une autorisation de prélèvement;
- Je dois approvisionner mon ancien compte et mon nouveau compte en période transitoire
- Après leur annulation auprès de mon ancienne banque, ma nouvelle banque mettra en place les autorisations de prélèvement et domiciliations de virements que je souhaite maintenir sur le nouveau compte dans les 30 jours ouvrables suivant la réception de toutes les informations et documents spécifiques nécessaires pour le faire.
- Le **rachat des encours de prêts ou autres facilités** au niveau de mon ancienne banque n'est pas concerné par le service de mobilité bancaire.



#### Etape 4 : Je peux clôturer mon ancien compte

**Avant de déposer ma demande de Clôture** de compte auprès de mon **ancienne** banque, je dois être attentif à :

- Alimenter suffisamment mon ancien compte pour apurer les opérations enregistrées au titre de la période de liquidation (valeurs en circulation, échéance et/ ou agios impayés, etc.);
- Régulariser définitivement la situation de mon ancien compte qui enregistrerait des engagements (encours de crédits, solde débiteur, impayés, gel, etc.);
- Restituer à mon ancienne banque l'intégralité des moyens de paiement liés à mon ancien compte (chéquier, cartes bancaires, etc.);
- Ma nouvelle banque peut m'assister dans ma démarche, en mettant à ma disposition le modèle en annexe 1.
- Pendant une période de liquidation de 30 jours ouvrables, commençant à courir à compter de la date du dépôt de ma demande de clôture, les prélèvements ainsi que les virements domiciliés sur mon ancien compte peuvent encore être présentés au paiement sur mon ancien compte et ce, au même titre que les paiements effectués par carte et les chèques émis antérieurement à la date de la clôture. Passée la période de liquidation, aucun paiement ne peut avoir lieu sur mon ancien compte.



Que puis-je faire en cas de différend éventuel avec ma banque ?

#### Je peux m'adresser:

- Au service en charge des réclamations de ma banque concernée ;
- · Au Centre Marocain de la Médiation Bancaire ;
- A la Direction de la Supervision Bancaire de Bank Al-Maghrib.

### **Annexe 1**

## Modèle de la lettre d'instruction et de mandat à signer par le client

je soussigne(e)	
Nom	Prénom
Nom Né(e) le à Domicilié(e) à	titulaire de la CNIE n°
Donne par la présente, mandat à banque) afin de pouvoir me représenter au l'accomplissement des démarches et opé ancienne banque en conséquence, à leve données bancaires et à caractère personnel :	près de mon ancienne banque pour érations suivantes et autorise mon r le secret professionnel lié à mes
<ol> <li>Communiquer à</li></ol>	aiements récurrents (domiciliations de ments permanents), la liste et les virements permanents émis et reçus
- Six (6) derniers mois.	
- Douze (12) derniers mois.	
Et:	
<ol> <li>Clôturer toutes domiciliations ou ordres per qui ne peut pas dépasser 30 jours ouvrables informations à la nouvelle banque.</li> </ol>	<u> </u>
Je donne instruction à (ancienne banquivue N° (CODE RIB) conformémen Passée la période de liquidation de 30 jou paiement ne peut avoir lieu sur mon ancien co	t aux dispositions légales en vigueur. urs ouvrables susmentionnée, aucun
A ce titre, je dégage expressément (responsabilité qui serait invoquée au titre présenté au paiement après la date de clôture	du rejet de tout effet de commerce,
Je donne instruction à (ancienne band	• •

Et donne mandat par la présente à ......(Nouvelle banque) à l'effet de :

- Transmettre mon nouveau RIB aux organismes et sociétés émetteurs de virements permanents ou bénéficiaires d'autorisations de prélèvement sur mon ancien compte susvisé.
- Prendre en charge les virements permanents en faveur des organismes et sociétés bénéficiaires de virements reçus de la part de la banque d'origine et approuvés par mes soins.
- Ordonner aux organismes et sociétés émetteurs de virements permanents de bien vouloir virer toute somme qu'ils pourront me devoir dès réception de la présente.
- Ordonner aux organismes et sociétés bénéficiaires d'autorisation de prélèvements d'adresser le formulaire d'autorisation à ma nouvelle banque pour le renvoyer signé par cette dernière, et ainsi effectuer les prélèvements sur ce compte dès réception de la présente.
- La nouvelle banque......n'étant tenue que de la transmission desdites coordonnées sans engagement aucun quant au dénouement du transfert à effectuer par les organismes et émetteurs susvisés sur le nouveau Compte que je suivrai personnellement et directement, après transmission, avec les organismes concernés.
- En cas de souhait d'annulation de ce mandat, je m'engage à en informer ma nouvelle banque par écrit dans les plus brefs délais sachant que si le processus de mobilité a déjà atteint un stade avancé, ce mandat ne pourra plus être révoqué et ma nouvelle banque ne sera pas tenue pour responsable de sa non annulation.
- Par la présente, j'atteste avoir pris connaissance du contenu du guide relatif à la mobilité bancaire. En foi de quoi, la présente est établie pour servir et valoir ce que de droit.

Fait à,	le
En Deux exemplaires	

#### Signature du Client

(précédée par la mention « lu et approuvé »)

La BMCI collecte vos données, en qualité de responsable de traitement, en vue de traiter votre demande de mobilité bancaire.

Les données collectées sont communiquées aux services du siège de la BMCI, au sous-traitant en charge de l'hébergement du site web situé en France, ainsi qu'à votre banque actuelle conformément aux directives de la directive N° 5/W/2019 de Bank Al Maghrib.

Conformément aux dispositions de la loi 09-08, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition au traitement de vos données personnelles. Vous pouvez exercer ces droits en contactant le Centre de Relation Client BMCI au numéro 2828. Ce traitement est en cours de demande d'autorisation auprès de la CNDP.

### Annexe 2

## Approbation du client des opérations régulières objet de la mobilité

Je soussigné(e)

bancaire.

Bank Al Maghrib.

Nom	Prénom	Né(e)
le à Titulaire de la CNIE / Carte de Domicilié(e) à	Séjour N° (ancienne banque) avec le (C	Né(e)
Donne par la présente, mo régulières suivantes vers ma n		er l'exécution des opérations
A cocher	Libellé de l'opération	Nom de l'organisme ou société (émettrice) ou bénéficiaire
A cocher	Libellé de l'opération	Nom du particulier émetteur ou bénéficiaire
En foi de quoi, la présente est	établie pour servir et valoir ce	que de droit.
Fait à, le Signature du Client (précéd		rouvé » )
La BMCI collecte vos données, en qualité	de responsable de traitement, en vue de	traiter votre demande de mobilité

Conformément aux dispositions de la loi 09-08, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition au traitement de vos données personnelles. Vous pouvez exercer ces droits en contactant le Centre de Relation Client BMCI au numéro 2828. Ce traitement est en cours de demande d'autorisation auprès de la CNDP.

Les données collectées sont communiquées aux services du siège de la BMCI, au sous-traitant en charge de l'hébergement du site web situé en France, ainsi qu'à votre banque actuelle conformément aux directives de la directive N° 5/W/2019 de



