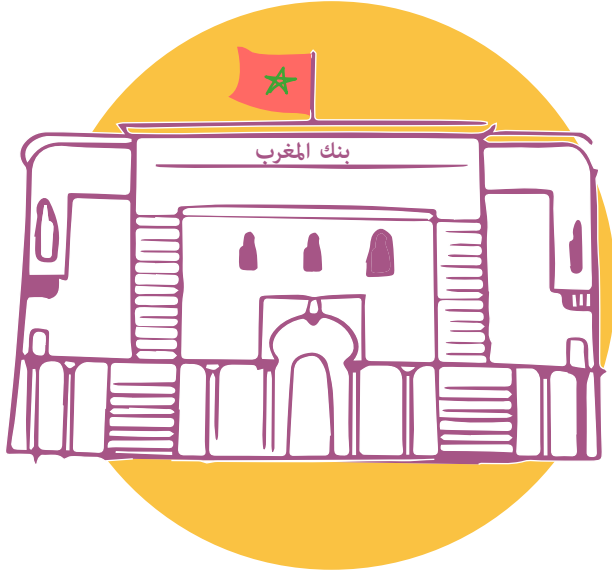




عرض خدمة جديد لفائدة زبناء البنوك

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.



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.

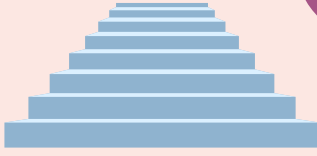


جهة الإصدار

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

كيف يمكنني معرفة
التفاصيل العملية للحركة
البنكية؟





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 برغبتي في تحويل حسابي المفتوح لدى البنك الأصلي.



البنك المضيف

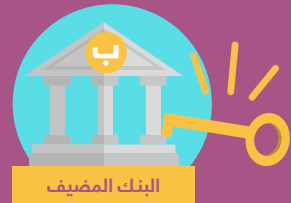
المرحلة 2 أفوض البنك الجديد للقيام بالإجراءات نيابة عني



أفوض وأعين بنكي الجديد مخاطبا مرجعيا ليقوم بإسمي ويحل مكاني في تنفيذ الإجراءات اللازمة سواء لدى البنك القديم أو جهات إصدار الاقتراعات 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.



البنك المضيف

الشروع في إجراءات التحويل

المرحلة 4

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



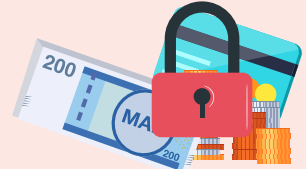
- الحصول من بنكي القديم على لائحة تضم الهيئات أو الشركات المستفيدة من ترخيص بالاقطاع أو الأمرين بالتحويلات الدائمة إلى حسابي القديم في غضون 30 يوم عمل ؛
- الحصول على موافقتي فيما يتعلق بالعمليات التي يتعين تحويلها خلال أجل لا يتجاوز 30 يوم عمل ؛
- إرسال بيانتي البنكية الجديدة إلى الهيئات والشركات الواردة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



أقوم بإغلاق حسابي القديم

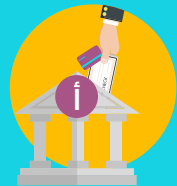
المرحلة 5

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.





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



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.

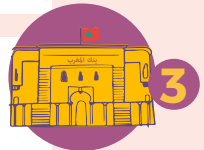


مديرية الإشراف البنكي التابعة لبنك المغرب، وذلك عن طريق:

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

أو توجيه رسالة عبر البريد الإلكتروني إلى العنوان التالي:

reclamations_clientele@bkam.ma



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

