

*Le Gouverneur*

الوالي

D N° 5/W/2019

Rabat, le 4 Novembre 2019

## Directive relative à la mobilité bancaire

---

### Le Wali de Bank Al-Maghrib ;

Vu la loi n° 103.12 relative aux établissements de crédit et organismes assimilés promulguée par le dahir 1-14-192 du 1er Rabiaa 1436 (24 décembre 2014) notamment son article 25 ;

Après avis du Comité des établissements de crédit émis en date du 29 octobre 2019 ;

Fixe par la présente directive, les règles devant être observées par les banques en matière de mobilité bancaire.

### Article 1

La présente directive a pour objectif d'arrêter les conditions et modalités que les banques doivent respecter à l'égard des personnes physiques titulaires de comptes de dépôt à vue, pour faciliter le transfert, d'une banque à une autre, des comptes et des opérations y adossées.

### Article 2

La mobilité bancaire implique l'intervention des acteurs suivants :

- **Banque d'accueil** : banque auprès de laquelle le client ouvre un nouveau compte.
- **Banque d'origine** : banque auprès de laquelle le client détient un compte dont il souhaite transférer les opérations vers son nouveau compte auprès de la banque d'accueil.
- **Emetteur** : la personne qui émet des prélèvements sur le compte du client, ou le donneur d'ordre qui émet des virements vers le compte du client.
- **Client** : personne physique ou morale, qui souscrit au service de mobilité bancaire auprès de la banque d'accueil





### Article 3

La Banque d'accueil, qui ouvre le nouveau compte de dépôt à vue, doit :

- recueillir un accord écrit du client, pour accomplir en son nom et à sa place, les formalités de transfert, sur son nouveau compte, des prélèvements et virements régulièrement opérés.
- saisir la banque d'origine, à compter de la date de l'accord écrit du client, pour demander la liste et les documents relatifs aux prélèvements et virements réguliers émis et reçus enregistrés sur le compte du client au cours des six (6) derniers mois.
- communiquer le changement de domiciliation bancaire aux émetteurs de prélèvements et virements régulièrement opérés, dans un délai maximum de trente (30) jours après réception de la liste et documents nécessaires fournis par la banque d'origine.
- mettre en place les virements permanents que le client souhaite émettre depuis son compte de dépôt dans un délai maximum de 30 jours (trente jours) ouvrés à compter de la date de réception de la liste et documents nécessaires de la banque d'origine et après approbation par le client desdites opérations.
- informer le client de la date de mise en place des virements permanents une fois opérée.

### Article 4

La Banque d'origine doit :

- mettre gratuitement à la disposition de la banque d'accueil, dans un délai maximum de trente (30) jours ouvrés à compter de la date de réception de la demande de cette dernière, la liste et les documents relatifs aux opérations bancaires susmentionnées, ayant transité sur le compte au cours des six (6) derniers mois.
- procéder au transfert du solde créditeur éventuel auprès de la banque d'accueil et clôturer le compte conformément aux dispositions légales en vigueur si le client en formule la demande.

### Article 5

Les banques doivent :

- mettre, gratuitement, à la disposition de leur clientèle, un guide commun de la mobilité bancaire, accessible sous format électronique à travers leur site internet, sur support papier ou par voie d'affichage au niveau des succursales et agences bancaires. Ce guide doit donner une information claire et complète sur les modalités de transfert des comptes de dépôt à vue.

Il doit, en outre, préciser, les rôles et responsabilités incombant à la banque d'origine, la banque d'accueil et au client, à chacune des étapes du processus de la mobilité bancaire ;



- développer une interface client digitalisée pour faciliter le dépôt d'une demande de mobilité et les échanges y afférents avec la clientèle ;
- proposer gratuitement et sans condition, un service d'aide à la mobilité bancaire, à tout client personne physique, titulaire d'un compte de dépôt à vue, souhaitant le transférer auprès d'un confrère ;
- se doter d'un système d'information permettant le traitement automatisé, sécurisé et fiable des flux générés par le processus de mobilité bancaire ainsi que les moyens nécessaires pour sa mise en œuvre;
- mettre en place des processus de contrôle, permanent et périodique pour le suivi du processus de mobilité bancaire aussi bien en agence qu'au niveau des entités métiers concernées pour détecter notamment les dysfonctionnements liés à ce service et y remédier;
- veiller à ce que leur personnel, directement ou indirectement concerné par le service d'aide à la mobilité bancaire, bénéficie d'une formation adéquate dédiée;
- transmettre à Bank Al-Maghrib, un reporting trimestriel sur le nombre de demandes de mobilité bancaire reçues, traitées et réalisées, les délais de traitement ainsi que les dysfonctionnements recensés et les mesures prises pour y remédier, selon le format et dans les conditions fixées, par elle.

#### **Article 6**

En cas de réclamation du client, les services d'aide à la mobilité de la banque d'accueil et la banque d'origine doivent assurer une coordination pour le règlement des litiges qui pourraient naître de cette mobilité.

#### **Article 7**

Les banques sont tenues d'examiner les moyens technologiques permettant de mettre en place une plateforme interbancaire pour automatiser la gestion de la mobilité.

#### **Article 8**

Les dispositions de la présente directive entrent en vigueur à partir de la date de sa signature.

Signé :  
Abdellatif JOUAHRI