بنك المغرب
BANK AL-MAGHRIB

LA PROTECTION DE LA CLIENTÈLE DES ÉTABLISSEMENTS DE CRÉDIT ET ORGANISMES ASSIMILÉS

INFOS UTILES

© Bank Al-Maghrib - Juin 2025

Bank Al-Maghrib inscrit la protection de la clientèle bancaire au cœur de ses préoccupations. Il s'agit de promouvoir une relation saine et équilibrée entre les établissements de crédit et organismes assimilés «ECOA» et leur clientèle et d'établir un climat de confiance propice au développement de l'inclusion financière.

Au cours des deux dernières décennies, des progrès substantiels ont été accomplis dans ce domaine. Diverses problématiques ont été encadrées par des réglementations de Bank Al-Maghrib notamment en lien avec le traitement des réclamations, la clôture de comptes, la délivrance de mainlevées sur garanties ou encore la mobilité bancaire. En parallèle, l'Institution a mené des actions de sensibilisation, d'éducation financière et d'information des usagers des services bancaires.

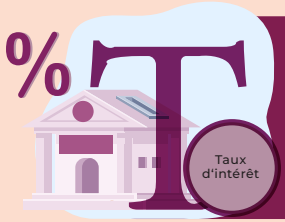
Bank Al-Maghrib continue de prendre les initiatives idoines pour répondre aux enjeux de protection de la clientèle des établissements de crédit et organismes assimilés induits en particulier par le développement de nouveaux paradigmes.

Ce guide présente les différentes actions initiées et mises en œuvre par Bank Al-Maghrib afin de favoriser la protection de la clientèle des établissements de crédit et organismes assimilés.

1 Quelles sont les exigences de Bank Al-Maghrib concernant la transparence et la disponibilité de l'information

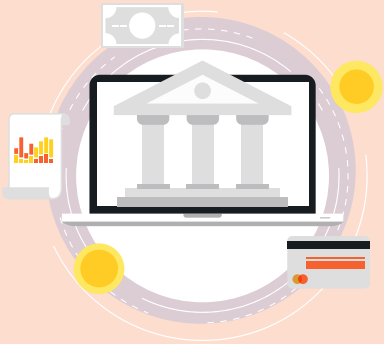
Suivant les orientations de Bank Al-Maghrib, les établissements de crédit et organismes assimilés sont tenus de mettre à la disposition du public, au niveau de l'ensemble de leurs succursales, agences et guichets, toutes les informations concernant les conditions qu'ils appliquent à leurs opérations.

Les banques sont, en effet, tenues d'établir des relevés bancaires ainsi qu'un relevé annuel des commissions appliquées et des frais prélevés aux détenteurs de comptes.



Aussi, Bank Al-Maghrib a requis des établissements de crédit et organismes assimilés, de mentionner sur tout document contractuel, les informations sur le taux d'intérêt effectif global et tous ses composants afin de permettre aux usagers de prendre connaissance du coût effectif des prêts accordés.

2 Les services bancaires sont-ils tous payants ?



Bank Al-Maghrib a émis des directives à l'attention des établissements de crédit pour faciliter et élargir l'accès aux services bancaires. La clientèle bancaire a droit à 22 services bancaires gratuits. Les banques se doivent aussi d'ouvrir un compte à vue à tout citoyen qui n'en dispose pas, sans que cette ouverture ne soit conditionnée au préalable par un versement de fonds.

LA LISTE DES SERVICES GRATUITS

1. Ouverture de compte
2. Délivrance de chéquier
3. Délivrance du livret d'épargne
4. Domiciliation de salaire
5. Délivrance d'attestation de relevé d'identité bancaire
6. Versement Espèces (hors acquittement du montant du timbre fiscal)
7. Retrait d'espèces auprès du guichet domiciliataire, à l'exclusion des retraits par chèque guichet pour les clients détenteurs d'un chéquier
8. Retrait d'espèces sur présentation d'un carnet d'épargne auprès du guichet domiciliataire
9. Retrait auprès des guichets automatiques bancaires de l'établissement détenteur du compte
10. Emission de virements de compte à compte, entre particuliers, au sein de la même banque
11. Réception de virements nationaux
12. Réception de mises à disposition nationales au sein de la même banque
13. Etablissement et envoi du relevé de compte au client
14. Consultation et édition du solde et de l'historique du compte à travers le guichet automatique bancaire et/ou internet, hors frais de souscription à ces canaux de distribution
15. Changement des éléments d'identification du titulaire du compte
16. Clôture de compte
17. Accès à la Banque Directe en consultation pour les clients Particuliers
18. Recalcul du code confidentiel de la carte bancaire
19. Opposition pour perte ou vol de la carte bancaire
20. Remplacement de la carte défectueuse non encore utilisée par le détenteur
21. Rejet de chèque pour motif de vice de forme
22. Opposition pour perte ou vol de chèque

Directive n° 4/G/10 relative à l'ouverture de comptes à vue sans versement de fonds au préalable

Pour consulter directement, utiliser le code QR

3 Quelles sont les actions entreprises pour garantir une concurrence saine dans l'intérêt du consommateur ?

Les banques doivent respecter un ensemble de conditions et de modalités pour faciliter aux personnes physiques titulaires de comptes de dépôt à vue, le transfert, d'une banque à une autre, des comptes et des opérations y adossées.

Un comparateur des tarifs bancaires et dates de valeurs a été mis en place pour permettre aux usagers des services bancaires de disposer d'informations sur les tarifs appliqués par les banques ainsi que les dates de valeur relatives à une sélection de plus de 60 opérations et services destinés à la clientèle des personnes physiques.

Comparateur des tarifs bancaires

Pour consulter directement, utiliser le code QR

4 Comment déposer une réclamation contre mon établissement de crédit ?

En cas de différend avec un établissement de crédit et organisme assimilé, le client a la possibilité de faire usage de trois voies de recours, avant de saisir la justice.

LES 3 VOIES DE RECOURS

1

L'établissement de crédit et organisme assimilé

Il peut adresser, dans un premier temps, sa réclamation à l'établissement de crédit qui devra y répondre dans un délai de quarante jours ouvrés.

Pour consulter directement, utiliser le code QR

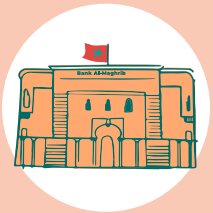
2

Centre Marocain de Médiation Bancaire (Al Wassit Al Banki)

Au cas où la réponse reçue ne lui donne pas satisfaction, le client peut s'orienter vers le Centre Marocain de Médiation Bancaire (Al Wassit Al Banki) qui intervient, à titre gratuit, sur toutes les questions liées aux opérations bancaires ou de financement.

Pour consulter directement, utiliser le code QR

3

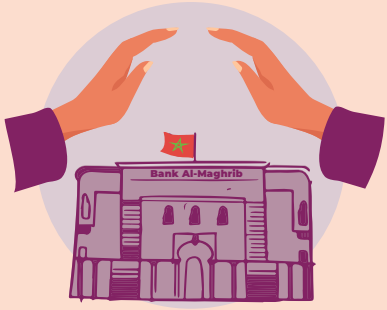


Bank Al-Maghrib

Si les deux précédents recours n'aboutissent pas, le client peut alors saisir Bank Al-Maghrib qui réservera à sa réclamation la suite qu'elle jugera appropriée.

Pour consulter directement, utiliser le code QR

5 Comment rester bien informé ?



Bank Al-Maghrib mène des actions de sensibilisation auprès des usagers des services bancaires à travers des guides et un contenu pédagogique riche et accessible. Ces supports décryptent les services et opérations bancaires, informent sur les droits et obligations des usagers des services bancaires et sensibilisent le public quant à l'usage de ces services.

Guides infos utiles

Pour consulter directement, utiliser le code QR

Bank Al-Maghrib entreprend des actions pédagogiques visant à familiariser le grand public avec les mécanismes de fonctionnement des produits et services bancaires.

Espace pédagogique de Bank Al-Maghrib

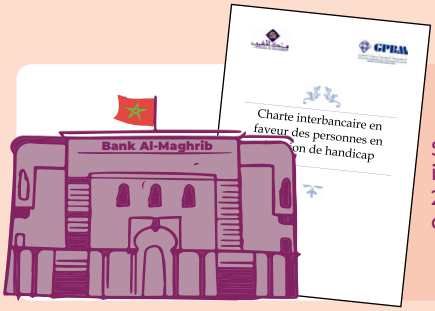
Pour consulter directement, utiliser le code QR

La mise en oeuvre de plusieurs actions se fait en collaboration avec la Fondation Marocaine pour l'Education Financière (FMEF) créée par Bank Al-Maghrib en 2013, en coordination avec les acteurs concernés des secteurs publics et privés.

Fondation Marocaine pour l'Education Financière

Pour consulter directement, utiliser le code QR

6 Quelles sont les actions déployées pour favoriser l'inclusion financière des personnes en situation de handicap ?



Sous l'égide de Bank Al-Maghrib, une charte interbancaire a été adoptée par les banques en 2023 visant à promouvoir l'inclusion financière des personnes en situation de handicap.

Bank Al-Maghrib s'engage également à diversifier ses canaux de communication pour mieux répondre aux besoins spécifiques des populations. Dans ce cadre, une série de guides thématiques en braille a été conçue en faveur des malvoyants. Ces initiatives visent à garantir un accès équitable aux services financiers et à réduire les inégalités, pour une société plus inclusive.

Charte interbancaire en faveur des personnes en situation de handicap

Pour consulter directement, utiliser le code QR

7. Comment BAM encadre-t-elle le respect de l'éthique au niveau de la relation banques/clients ?

Sous l'égide de Bank Al-Maghrib, des codes éthiques ont été adoptés par le secteur bancaire. Un code de recouvrement pré-judiciaire des créances a été adopté en 2022.

Il instaure les règles minimales à respecter par les établissements de crédit et organismes assimilés et leurs mandataires, envers les clients, en termes de transparence et droit à l'information, de respect de la clientèle, de moralité, de loyauté et de respect des données à caractère personnel lors des opérations de recouvrement à l'amiable.

Plus récemment, un code éthique encadrant la pratique de l'intermédiation en opérations de crédit a été adopté en 2024 pour protéger les clients contre les pratiques abusives.

Code éthique intermédiation

Pour consulter directement, utiliser le code QR

Code de recouvrement pré-judiciaire

Pour consulter directement, utiliser le code QR

8 Quelles sont les mesures initiées par BAM afin d'assurer la confidentialité des données personnelles des clients des établissements bancaires et de la protection de leurs avoirs ?

Bank Al-Maghrib

المملكة المغربية
Royaume du Maroc

CNDP

La mission de garantie de la confidentialité des données personnelles relève de la Commission Nationale de contrôle de la protection des Données à caractère Personnel (CNDP), chargée de veiller à l'application des dispositions de la loi relative à la protection des personnes physiques dans le traitement des données à caractère personnel. Bank Al-Maghrib collabore de manière étroite avec la CNDP sur ce sujet, dans le cadre d'un protocole d'accord établi en 2013. Ce partenariat vise à garantir que les banques respectent strictement les normes de protection des données à caractère personnel.

Bank Al-Maghrib

SGFG

لضمان ودائعكم البنكية
Pour la garantie de vos dépôts bancaires

Concernant la protection des avoirs des déposants , la loi bancaire a institué un Fonds Collectif de Garantie des Dépôts (FCGD) en vue de protéger les avoirs des déposants. Ce fonds a pour objectif d'indemniser les déposants en cas d'indisponibilité de leurs dépôts ou de tout autre fonds remboursable et ce, jusqu'à concurrence du montant maximum d'indemnisation, fixé par la circulaire de Bank Al-Maghrib.

La gestion de ce fonds est assurée par la Société Marocaine de Gestion des Fonds de Garantie des Dépôts Bancaires (SGFG), instituée par la loi bancaire, dont le capital est détenu par Bank Al-Maghrib et les établissements de crédit adhérents. Elle est dotée d'un Conseil d'Administration, présidé par le Wali de Bank Al-Maghrib, comprenant 3 représentants de la profession bancaire et 2 administrateurs indépendants.

Traitement des difficultés bancaires

Pour consulter directement, utiliser le code QR

9 Quels sont les services que Bank Al-Maghrib peut accorder directement à la clientèle bancaire ?

Pour un accès direct et simplifié aux données des usagers Bank Al-Maghrib offre aux citoyens et aux entreprises des « services d'intérêt commun » qui consistent notamment en la fourniture des rapports d'incidents de paiement qui recensent la liste des interdictions bancaires et judiciaires ainsi que les infractions y afférentes.

Le citoyen peut également accéder à son rapport de solvabilité qui retrace l'historique de ses crédits ainsi que les impayés associés, ou encore à un récapitulatif des comptes ouverts auprès des établissements de crédit pour les besoins des héritiers des clients décédés.

Pour les rapprocher des citoyens, ces services ont été décentralisés et sont aujourd'hui accessibles au niveau, notamment, des succursales et agences de Bank Al-Maghrib.

- Centrale des incidentsde paiement sur chèques
  Pour consulter directement, utiliser le code QR
- Centrale des comptes bancaires
  Pour consulter directement, utiliser le code QR
- Centrale des risques de crédit
  Pour consulter directement, utiliser le code QR
- Centrale des effets de commerce impayés
  Pour consulter directement, utiliser le code QR

Pour toute information complémentaire ou demande de précision :

080 200 11 11

accueil@bkam.ma

www.bkam.ma @BankAlMaghrib Bank Al-Maghrib Bank Al-Maghrib