

le montant maximal qui peut être transféré sur ledit compte est de deux millions (2 000 000) F CFA par transaction et un plafond de dix millions (10 000 000) FCFA par jour. Le cumul des rechargements au cours d'un mois ne peut excéder les dix millions (10 000 000) F CFA.

**10** Quelles sont les conditions à remplir par un consommateur avant toute opération de retrait d'argent mobile ?

Avant toute opération de retrait d'argent, le consommateur doit se rendre dans une agence ou un point de distribution agréé muni de sa pièce d'identité en cours de validité. Il doit également garder en tête son code secret.

**11** Peut-on transférer l'argent à l'international ?

Oui, cette transaction est possible en fonction des accords de partenariat signés par les émetteurs de monnaie électronique avec d'autres émetteurs dans les pays de destination.

**12** Quels sont les organismes habilités à gérer les plaintes des consommateurs relatives aux services financiers mobiles ?

- l'opérateur ;
- l'Observatoire de la qualité des services financiers ;
- l'ARCEP BENIN.

**13** Comment sécuriser son compte mobile ?

Un compte mobile est protégé par un code secret à cinq (05) chiffres. Ce code garantit la sécurité de votre compte mobile et sert à valider toutes vos opérations.

Pour garantir la sécurité de son compte mobile, le consommateur doit :

- avant la première utilisation, changer son code secret après ouverture du compte.
- garder confidentiel son code secret et le composer discrètement lors de ses transactions;
- en cas de perte de sa SIM ou de son téléphone portable, le consommateur doit contacter son opérateur aux fins de sécuriser le compte.

L'ARCEP BENIN invite les consommateurs à rester vigilants et à dénoncer tout appel et SMS de demande d'argent, de crédit de communication ou d'invitation à composer un code en contrepartie d'un gain.



## SERVICES FINANCIERS MOBILES QUELQUES INFORMATIONS UTILES AUX CONSOMMATEURS



Tél.: +229 21 31 01 65 / Fax : +229 21 31 00 61  
01 BP 2034 COTONOU – E-mail : [contact@arcep.tg](mailto:contact@arcep.tg)  
Site Web : [www.arcep.bj](http://www.arcep.bj) \* Ligne verte 131



Les services financiers mobiles ont davantage contribué à élargir la portée des services financiers au cours de la décennie écoulée que les services bancaires traditionnels ne l'avaient fait au cours du siècle dernier. Partis des services de dépôt/retrait et de transfert d'argent, ils s'étendent de nos jours aux services de paiement.

### ① Qu'est-ce qu'un Service Financier Mobile (SFM) ?

Les services financiers mobiles sont des services nécessitant l'utilisation du téléphone portable pour accéder à des services financiers ou exécuter des transactions financières. Les services financiers mobiles comprennent à la fois des services transactionnels (dépôt et/ou retrait d'argent, transfert d'argent via le téléphone portable, paiements de services) et les services non transactionnels comme la consultation d'informations financières sur le téléphone portable de l'utilisateur.

### ② Quels sont les différents types de SFM ?

Les différents types de services financiers mobiles sont :

- l'argent mobile : c'est un service qui permet d'envoyer ou de recevoir de l'argent, d'effectuer des paiements ou toutes autres transactions financières au moyen d'un téléphone portable.
- l'assurance mobile : l'assurance mobile utilise la téléphonie mobile pour fournir des services d'assurance aux consommateurs.
- l'épargne mobile : ce service utilise la téléphonie mobile pour fournir des services d'épargne aux personnes non bancarisées
- le crédit mobile : il utilise la téléphonie mobile pour fournir des services de crédit aux consommateurs

### ③ Qui peut fournir les services financiers mobiles au Bénin ?

Au Bénin, deux (02) sociétés fournissent actuellement les services financiers mobiles sur les réseaux de communications électroniques. Il s'agit de MTN Mobile Money (Momo) et MOOV Money (Flooz). Elles sont appelées les « Emetteurs de Monnaie Electronique (EME) ».

### ④ Quels sont les avantages liés à une transaction mobile ?

Les transactions mobiles permettent de :

- simplifier les formalités et procédures de transactions financières entre consommateurs ;
- favoriser la rapidité d'une transaction financière ;
- faire des transactions financières 24h/24 et 7j/7 ;
- favoriser l'inclusion financière en palliant les problèmes de faible taux de bancarisation au Bénin ;
- rompre l'isolement des zones rurales par l'amélioration des communications de téléphone mobile.

### ⑤ Quelles sont les informations nécessaires à une transaction mobile ?

Avant d'opérer une transaction mobile, le consommateur doit :

- connaître le réseau sur lequel la transaction va s'effectuer ;
- connaître les coûts liés à l'opération qu'il envisage faire ;
- connaître l'identité complète (nom, prénoms, numéro de téléphone mobile) du destinataire de la transaction.

### ⑥ Que doit faire le consommateur en cas de transfert erroné ?

Lorsqu'il survient une erreur au cours d'un transfert d'argent, le consommateur contacte immédiatement le service clientèle de son opérateur afin que son argent soit sécurisé.

### ⑦ Que doit faire le consommateur après avoir effectué un transfert d'argent ?

Après avoir effectué un transfert d'argent, il est souhaitable que le consommateur :

- vérifie son solde pour s'assurer que son compte a été normalement débité ;
- contacte le bénéficiaire pour l'informer de l'opération ;
- communique le cas échéant, le code de la transaction au bénéficiaire en cas de transfert entre deux réseaux.

### ⑧ Deux abonnés de différents opérateurs mobiles peuvent-ils s'envoyer de l'argent entre eux ?

Oui, cette transaction est effective au Bénin à la différence qu'elle coûte un peu plus chère qu'une transaction entre abonné d'un même réseau. Dans ce cas, un code est envoyé au destinataire pour la validité de la transaction.

### ⑨ Quel est le montant maximum d'argent mobile que peut transférer un consommateur ?

Si les formalités d'ouverture du compte sont bien faites, conformément à la réglementation en vigueur,