



Le Gouverneur

الوالي

C N° 9/W/16

Rabat, le 10 juin 2016

**Circulaire relative aux modalités de fonctionnement du dispositif de médiation 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 n° 1-14-193 du 01 rabii I 1436 (24 décembre 2014), notamment son article 158 ;

Après avis du Comité des établissements de crédit émis en date du 1<sup>er</sup> juin 2016 ;

Fixe, par la présente circulaire, les modalités de fonctionnement du dispositif de médiation bancaire.

**Article premier**

Les établissements de crédit doivent adhérer à un dispositif de médiation bancaire visant le règlement à l'amiable des litiges qui les opposent à leurs clients.

**Article 2**

Le dispositif de médiation bancaire a pour objet le règlement à l'amiable des différends pouvant naître entre les établissements de crédit et organismes assimilés, désignés ci-après « Etablissements », et leur clientèle.

**Article 3**

Le dispositif de médiation doit indiquer dans ses documents constitutifs, son objet, ses organes de gouvernance et leur composition, ses ressources, ainsi que ses règles de gestion et de fonctionnement.

Il doit définir, dans le cadre de son règlement de médiation, les modalités de sa saisine et de traitement des demandes de médiation.

**Article 4**

Le dispositif de médiation doit désigner un ou plusieurs responsables , désigné ci-après « Médiateur », devant présenter toutes les garanties d'honorabilité et d'impartialité et justifier d'une expérience professionnelle et de compétences appropriées en matière juridique et financière.



La durée du mandat du médiateur est fixée par les documents constitutifs du dispositif de médiation.

#### **Article 5**

Toute personne impliquée dans le processus de traitement des demandes de médiation est soumise à un code d'éthique qui fixe les règles à même de garantir une totale impartialité et indépendance du dispositif de médiation.

Elle est tenue à l'obligation de confidentialité et de secret professionnel, conformément aux dispositions en vigueur.

#### **Article 6**

Le dispositif de médiation doit être doté d'un effectif qualifié et suffisant ainsi que de moyens techniques nécessaires qui lui sont adaptés.

Il met en place des procédures internes pour le traitement des demandes de médiation et fixe des délais de traitement appropriés à chaque typologie de demande de médiation. Ces délais ne peuvent excéder 30 jours ouvrés pour toute demande jugée recevable.

#### **Article 7**

Les demandes de médiation peuvent être introduites à l'initiative des clients ou des établissements.

Les demandes de médiation provenant des clients ne peuvent être acceptées par le médiateur que si l'objet de leur grief a déjà été instruit par l'établissement de crédit concerné sans succès.

#### **Article 8**

Le médiateur dispose d'un délai de 10 (dix) jours ouvrés pour se prononcer sur la recevabilité de toute demande de médiation.

Si la demande est jugée irrecevable par le médiateur, la réponse à adresser au client doit justifier le motif d'irrecevabilité, tout en l'informant des voies de recours possibles.

#### **Article 9**

En cas de survenance de circonstances justifiant la prorogation du délai de traitement fixé dans le règlement, le médiateur doit en informer les parties concernées.



## **Article 10**

Au terme de l'instruction de toute demande de médiation, le médiateur établit, par écrit, un accord transactionnel devant être signé par lui-même, le client et l'établissement concerné.

En cas d'échec de la médiation, le médiateur établit un procès-verbal constatant la position de chacune des parties au différend.

## **Article 11**

Le médiateur est tenu d'adresser à Bank Al-Maghrib un reporting des demandes de médiation reçues, dans les conditions fixées par elle.

## **Article 12**

Le médiateur est tenu d'élaborer à la fin de chaque exercice un rapport d'activité dressant le bilan des différends traités, leur nombre, leur typologie ainsi que les difficultés rencontrées aussi bien avec les Etablissement de crédit qu'avec leur clientèle et formule des propositions d'amélioration du dispositif de médiation.

## **Article 13**

Les établissements doivent s'organiser en interne de manière à assurer une prise en charge efficace des dossiers de médiation.

## **Article 14**

Les établissements doivent insérer dans tout document contractuel les liant à leurs clients, les informations sur les modalités de recours au dispositif de Médiation auquel ils adhèrent.

## **Article 15**

Préalablement à son approbation par Bank Al-Maghrib, dans les conditions fixées par elle, tout dispositif de médiation doit justifier de l'adhésion de tous les établissements et organismes assimilés.

## **Article 16**

Les dispositions de la présente circulaire entrent en vigueur à la date de sa publication au bulletin officiel.

*Signé :*

*Abdellatif JOUAHRI*