



المركز المغربي للوساطة البنكية CMMB
Centre Marocain de Médiation Bancaire
⦿⦿⦿⦿ ⦿⦿⦿⦿⦿⦿ | +⦿⦿⦿⦿⦿⦿ | ⦿⦿⦿⦿

RAPPORT D'ACTIVITÉ

EXERCICE 2015

SOMMAIRE

Introduction	06
Chapitre 1: Bilan d'activité du CMMB	08
I- Médiation Institutionnelle (1^{er} compartiment)	08
A- Statistiques	08
B- Analyse	12
C- Observations	13
II- Médiation Conventiionnelle (2^{ème} compartiment)	16
A- Etat actuel	16
Chapitre 2 : Les actions du CMMB	17
A- Participation du Médiateur à différentes manifestations	17
1/ au niveau national	17
2/ au niveau international	18
B- Communication :	18
Perception de la médiation bancaire (témoignages)	19

SOMMAIRE

Chapitre 3 : Plan d'action 2016	20
• Liste des Etablissements de crédit	21
• Liste des membres fondateurs	22
• Membres du Conseil d'administration	23
• Champ de compétence du CMMB	23
• Procédure de saisine du CMMB	24
• Principaux textes légaux relatifs à l'exercice de la Médiation Bancaire	25
• Principaux textes réglementaires relatifs à l'exercice de la Médiation Bancaire	25
• Le site internet du CMMB	25
Annexes	26
Annexe n°1 : Barème (médiation conventionnelle)	

INTRODUCTION



Mohammed **EL GHORFI**
Le Médiateur Bancaire /
Directeur du CMMB

La médiation bancaire au Maroc entre dans le cadre d'une série de mesures édictées par Bank Al-Maghrib pour améliorer la relation d'affaires Établissement de crédit / Client et contribuer ainsi de manière efficace et concrète à la protection des droits du consommateur des services bancaires et financiers.

Depuis le lancement officiel du Centre Marocain de Médiation Bancaire en Juin 2014, la médiation bancaire, en trois semestres d'exercice n'a pas encore atteint sa vitesse de croisière, mais s'est frayé, lentement mais sûrement, son chemin dans le paysage bancaire et financier marocain en tant qu'instrument alternatif de règlement des conflits entre les clientèles physique / morale et les établissements de crédit agréés au Maroc. Ces derniers ont sans exception adhéré d'office à notre Centre de médiation.

Le recours à la médiation est un acte qui ne se présume pas, il respecte la volonté expresse des parties. Lorsque le dialogue est rompu entre ces dernières, l'introduction d'une tierce personne neutre et crédible, en l'occurrence le Médiateur dans le processus de règlement amiable d'un dossier est opportun avant de recourir aux autres modes classiques de résolution de conflit. Le Médiateur ici a pour mission d'abord de vider le conflit de sa charge émotionnelle et d'essayer de rapprocher les points de vue des parties vers des positions plus rationnelles. Passer de la confrontation à un dialogue serein et constructif sous l'égide d'un tiers indépendant est déjà en soi un pas positif augurant de bonnes conditions d'une médiation. Le Médiateur qui a la charge de conduire cette dernière se doit de faire émerger des parties elles-mêmes, la solution appropriée ensuite donner son avis en toute neutralité en droit et en équité et ce, dans les délais impartis.

Ayant volontairement simplifié les conditions de saisine du dispositif de médiation en place (voir notre site web) sur lesquelles nous déployons un plan de communication global vers toutes les cibles identifiées, le Médiateur bancaire demeure aisément accessible et peut être saisi aussi bien par les clients résidents ou non résidents que par les établissements de crédit précités.

Mohammed EL GHORFI

Le Médiateur Bancaire / Directeur du CMMB

Le Centre Marocain de Médiation Bancaire CMMB est l'unique Centre de médiation au Maroc dédié à la médiation bancaire et le premier centre à avoir favorisé les conditions de l'assise d'une médiation sectorielle.

Au cours de son deuxième exercice, le CMMB commence à ressortir les effets de notoriété sur la place avec la médiation institutionnelle (à titre gracieux) qui a enregistré un accroissement important du nombre de demandes de médiation en provenance essentiellement de la clientèle. La médiation conventionnelle (à titre onéreux) ne connaît pas encore le même engouement. Rappelons au passage que le lancement de la médiation conventionnelle est très récent.

Le présent rapport a pour objet de présenter :

- Le rapport d'activité de l'année 2015 en :
 - Déroulant l'activité des deux compartiments, étayée par l'analyse de l'activité en chiffres (statistiques) et certaines contraintes rencontrées sur le terrain ;
 - Dressant le bilan des réalisations et actions de l'exercice 2015.
- Le plan d'action pour l'année 2016.

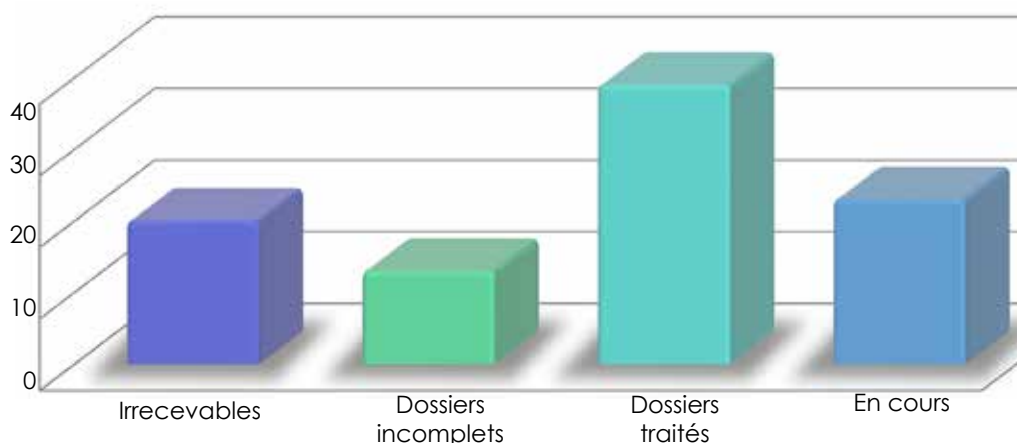
CHAPITRE 1 : BILAN D'ACTIVITÉ DU CMMB

I- Médiation Institutionnelle (1^{er} compartiment)

A- Statistiques

Dossiers reçus

Le CMMB au titre de l'exercice 2015 a reçu 590 dossiers.



Ces 590 dossiers reçus sont répartis comme suit :

309 Dossiers incomplets :

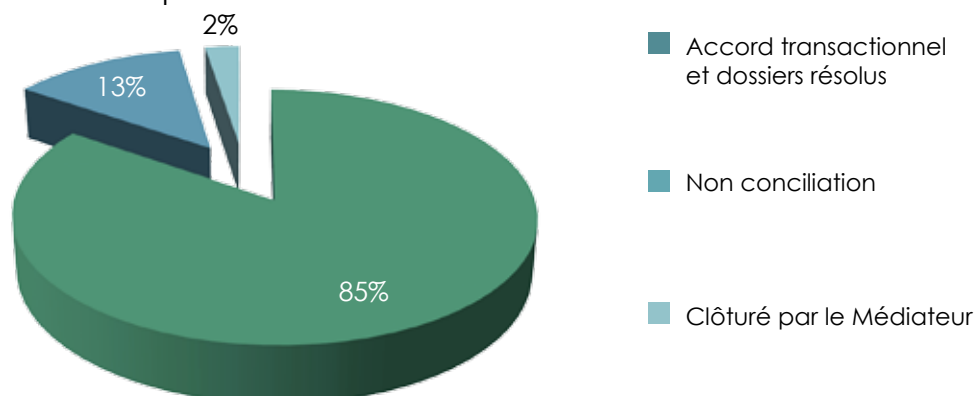
269 réclamations reçues sans demandes de médiation signées et

35 demandes de médiation dûment signées sans documents justificatifs.

- 65 Dossiers classés irrecevables :
 - 42 font l'objet d'une procédure judiciaire et
 - 21 sont hors champ de compétences du médiateur.
- 216 Dossiers complets recevables ventilés comme suit :
 - 137 dossiers ont été résolus avec succès (accords transactionnels signés par les parties)
 - 33 dossiers ont fait l'objet de non conciliation
- 46 dossiers en cours de traitement avec les parties

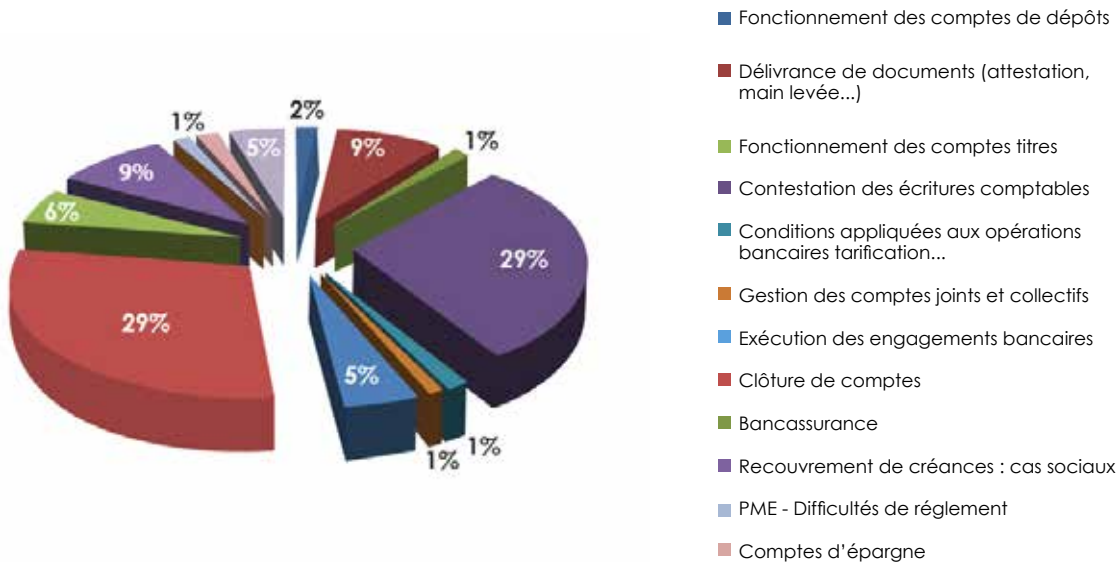
Dossiers traités

80 % des dossiers complets recevables traités sont résolus avec succès.



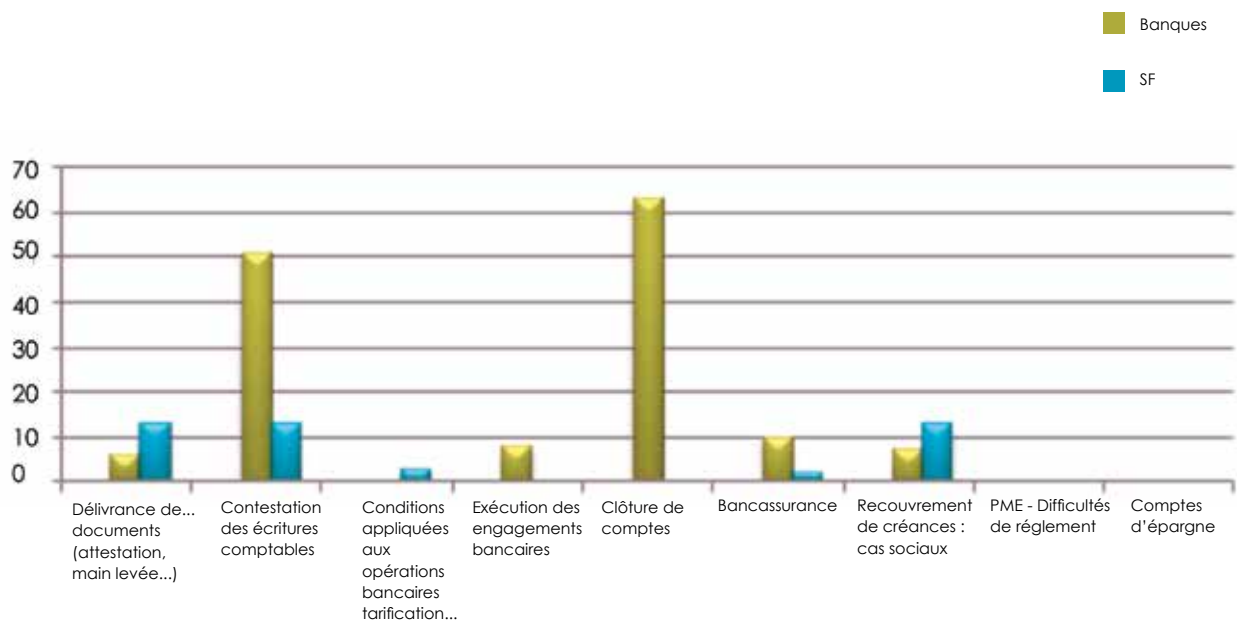
Typologie des litiges

La nature des litiges reçus par le CMMB repose essentiellement sur la contestation des écritures comptables 27% et la clôture de compte 24%



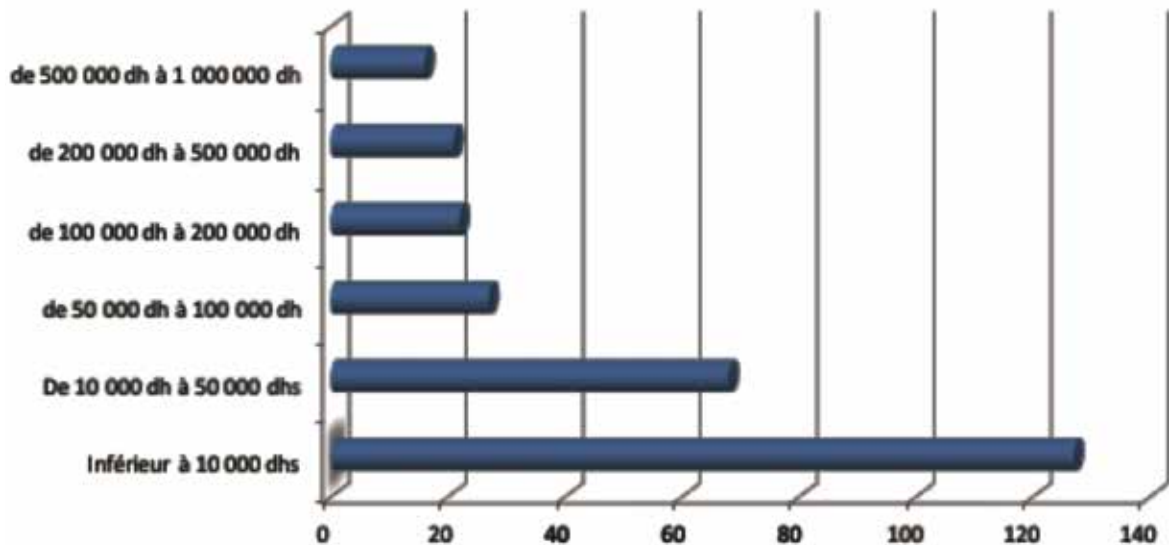
1/ La clôture des comptes et les moyens de paiement sont des thèmes qui concernent exclusivement les banques,

2/ les thèmes récurrents pour les sociétés de financement sont les contestations d'écritures comptables, les conditions appliquées à la tarification et les cas sociaux.



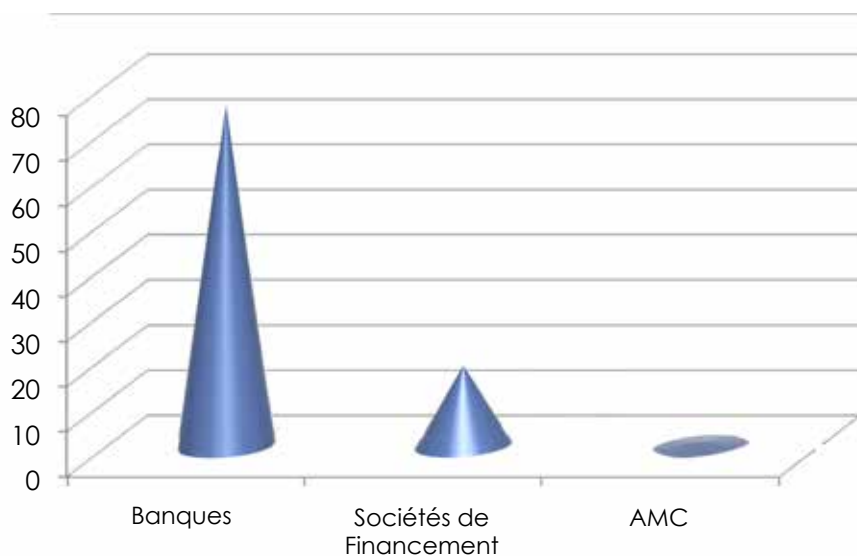
Aspect Financier

Dans le cadre de ce compartiment les litiges dont le montant est inférieur à 10.000 DH représentent une part de 45 % sur un volume traité de litiges totalisant 20,867 MDH.



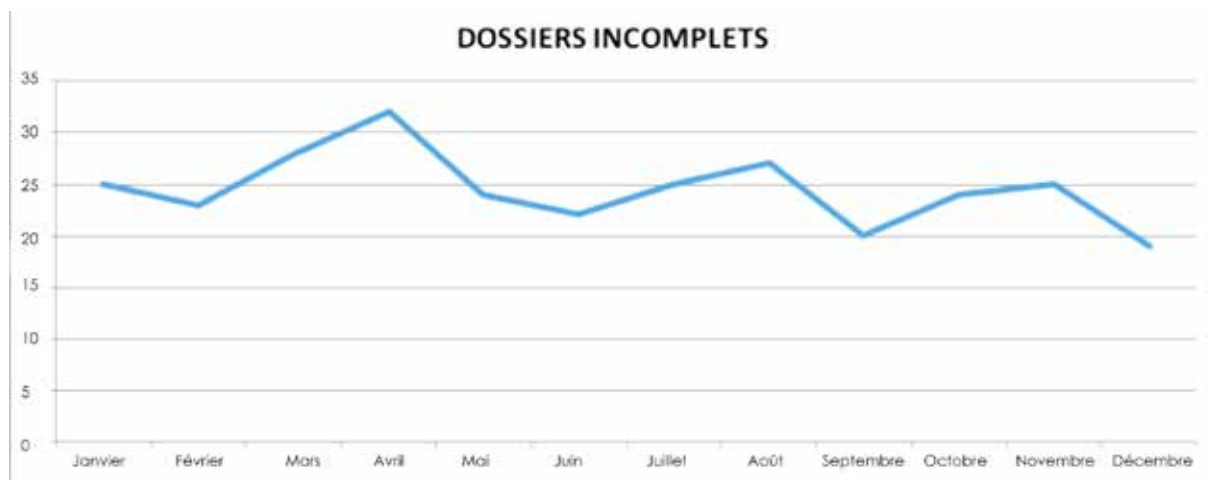
Etablissements de crédit

Les Établissements de crédit concernés par ces demandes de médiation sont essentiellement les Banques 77% et les Sociétés de Financement à hauteur de 23%. En 2015 le CMMB n'a reçu aucun dossier des associations de micro-crédit.



Répartition par mois

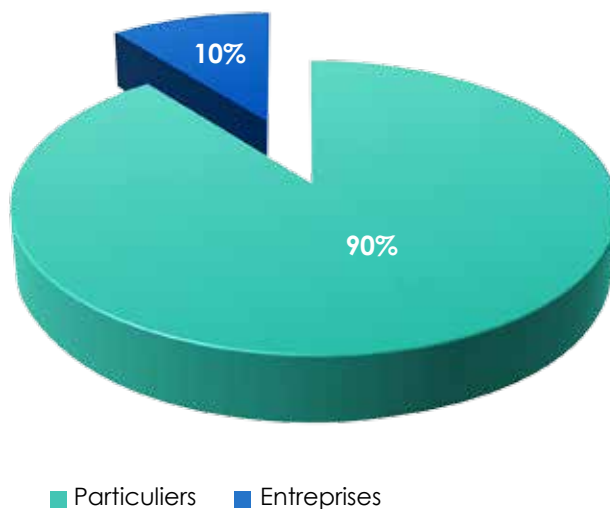
Le CMMB a enregistré une évolution progressive du nombre de dossiers reçus, sauf au mois d'Août et Septembre où nous avons observé une baisse.



Notons qu'un certain nombre de clients demandent des renseignements par téléphone ou par mail avant de se présenter à nos bureaux ou d'envoyer leurs demandes de médiation mais ne se pressent pas pour compléter leurs dossiers. La relance pour réclamer les pièces manquantes des dossiers recevables se fait par écrit dès réception de la demande de médiation et occasionne une charge de travail non négligeable au niveau du suivi.

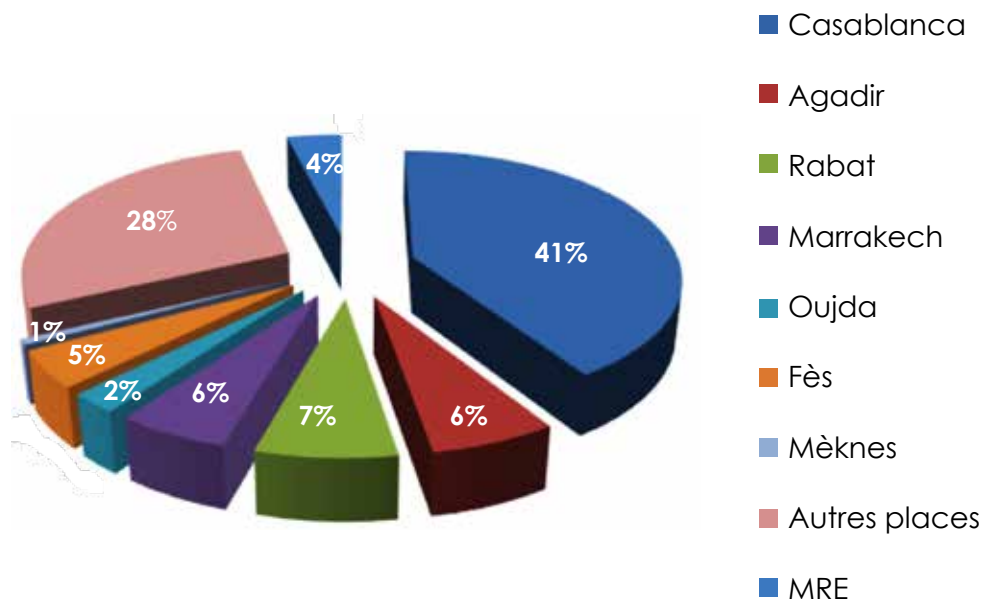
Répartition par secteur

Le CMMB a été saisi en majeure partie par les clients particuliers (90%) et (10%) par des personnes morales (T.P.M.E).



Répartition par ville

41% des dossiers reçus proviennent des clients du grand Casablanca contre 58% en 2014.



B- Analyse

Sur la base des statistiques ci-dessus, nous soulevons les points suivants :

1/Au niveau quantitatif

En 2015 le CMMB a traité 216 dossiers complets, contre 62 dossiers complets en 2014, soit une progression de 248 %.

En ce deuxième exercice, nous estimons que le nombre de dossiers traités reste encore faible par rapport au nombre de dossiers logés en précontentieux et en contentieux chez les Etablissements de crédit. Notre objectif à moyen terme est de contribuer efficacement à son allègement.

Les efforts de sensibilisation de tous nos partenaires doivent être soutenus davantage et une structuration ciblée des canaux de communication restera encore la priorité du CMMB en 2016.

La saisine du médiateur s'est faite essentiellement par la clientèle des particuliers (90%) et notamment de sexe masculin (82 %).

La part des clients du Grand Casablanca qui saisit le CMMB (41%), demeure importante vu la proximité de nos bureaux et l'importance du nombre des clients dans cette région. L'idée d'envisager des antennes régionales ne se pose pas pour le moment mais pourrait se concevoir ultérieurement. La saisine du Médiateur se fait par dépôt physique du dossier auprès de nos services, par courrier et par internet à travers notre plate forme web www.cmmb.ma (72.063 pages visitées par 10.445 Visiteurs du site à fin Décembre 2015)

Total des montants des litiges soumis au CMMB : 20,867 MDH

Total des montants objet des accords transactionnels : 6,286 MDH

2/Au niveau qualitatif

80% des dossiers recevables traités sont résolus avec succès (ce qui nous place dans la norme internationale 80%). Les accords transactionnels signés par les parties sont rédigés et signés par le médiateur, leur exécution s'effectue sans aucune réaction négative des parties.

95% des accords signés au niveau de la médiation institutionnelle ont été en faveur des clients.

Au cours de cet exercice, le Médiateur n'a pas eu recours au pouvoir dont il dispose (force de proposition) conformément à l'article 13 du Règlement de médiation dans tous les cas résolus. Le Médiateur a fait converger les points de vue des deux parties tendant à l'émergence de la solution appropriée par les parties et ce, dans les délais impartis.

19% des dossiers n'ayant pas abouti à un accord ont fait l'objet d'un Procès Verbal de non conciliation notifié aux parties, et sont principalement dus aux refus de conciliation de la part des clients.

3/ Au niveau de la durée du traitement du litige

Le délai réglementaire de traitement des litiges dans le cadre de la médiation institutionnelle est de 30 jours : ce délai a été respecté (sauf quelques cas justifiés); la durée moyenne pour les dossiers résolus n'a pas dépassé les 29 jours.

L'indépendance du médiateur, son impartialité et sa neutralité ont été bien perçues par la Clientèle (voir les témoignages sur notre site web), aussi bien par les Etablissements de crédit que par les organes de presse.

C - Observations

Le champ de compétences

Le règlement de médiation délimitant le périmètre d'intervention du médiateur a explicitement exclu les litiges portés devant une juridiction de droit commun ou d'arbitrage. Cette situation est mal comprise par la clientèle qui estime que le médiateur devrait justement intervenir dans ces cas pour rétablir la relation d'affaires et trouver une solution appropriée aux parties.

Les demandes de médiation concernant l'octroi de crédit, le renouvellement de lignes de crédit pour les entreprises sont des demandes également exclues. Le Médiateur n'a pas la compétence d'intervenir pour l'octroi ou non des crédits que peuvent accorder les Etablissements de crédit. Le droit au prêt ne s'assimile pas au droit au compte et tout établissement est libre d'apprécier son risque et demander les garanties qu'il juge nécessaires. Ce point est souvent motif de déception chez la clientèle surtout les TPME qui attendent une intervention du Médiateur pour obtenir une augmentation ou au moins maintenir leurs lignes de crédit à leurs niveaux.

Tant qu'il n'y a pas de litige il ne peut y avoir de médiation. Mais le Médiateur examine l'application de la réglementation en vigueur notamment les dispositions prévues en cas d'arrêt unilatéral ou abusif de la part de l'Etablissement de crédit. Cette mesure met souvent le client (surtout la TPME) en difficulté par rapport à ses engagements et il reproche à son Etablissement de crédit de ne pas l'avoir soutenu dans les moments difficiles.

L'incompréhension et les difficultés liées à l'interprétation des termes du contrat naissent d'une insuffisance d'éducation financière d'une manière générale et d'un manque de communication entre les Établissements de crédit et leur clientèle.

Les délais de traitement

Au niveau du traitement des dossiers de médiation dans le cadre du premier compartiment, le délai de 30 jours semble de plus en plus difficile à faire respecter par les Établissements de crédit, le Médiateur a pris les mesures nécessaires (relances périodiques) pour faire respecter ces délais (sauf cas exceptionnels justifiés). Le règlement de médiation ne met pas à la disposition du Médiateur un verrou pour mettre fin à une médiation en cas de non respect de ces délais (à prévoir lors du prochain amendement du règlement de médiation).

Le niveau de représentativité des correspondants du CMMB au sein des établissements de crédit dument nommés par leur hiérarchie, devrait être amélioré. Nous avons remarqué que les correspondants proches des centres de décision sont plus réactifs que les autres qui jouent un simple rôle d'interface et ce, plusieurs jours avant d'obtenir une réponse.

Par ailleurs, nous félicitons les Établissements de crédit qui ont mis en place un service dédié à la médiation par un comportement réactif et une célérité dans le traitement des dossiers.

Les thèmes récurrents

Les litiges relatifs aux contestations d'écritures comptables, la clôture des comptes, l'exécution des engagements bancaires restent largement en tête des litiges soumis au CMMB. comme l'exercice précédent les moyens de paiement et les cas sociaux enregistrent cette année un accroissement continu, en particulier les litiges liés à la fraude de la carte bancaire, les opérations en ligne par internet faisant l'objet d'un piratage informatique à l'échelle internationale.

Nous avons convenu avec le Centre Monétique Interbancaire de nous permettre l'accès à des informations fiables pour pister les opérations contestées dans un délai rapide. La célérité dans ces cas est très importante pour donner l'opportunité au client de prendre les mesures de sécurité nécessaires dans les délais conventionnels.

Les opérations frauduleuses, suite à la perte ou au vol de la carte bancaire, restent un motif de contestation régulièrement invoqué. D'une manière générale, les Établissements de crédit prennent en charge la majeure partie des opérations effectuées à l'insu du titulaire du compte lorsqu'ils sont avisés de manquements par leurs correspondants. Mais parfois le comportement de négligence grave quant à la conservation par le client lui-même de sa carte et de son code confidentiel peut entraîner un refus de l'Établissement de crédit de rembourser l'opération contestée.

Les litiges liés aux chèques sont moins fréquents, ils sont dus principalement à l'absence de vérification des mentions légales portées en cas de vol, perte ou falsification ainsi que les motifs de rejet erronés entraînant souvent des interdictions de chéquiers aux titulaires qui restent de fait non fondées.

Les opérations de virement tiennent à des problèmes de délai d'exécution ou des erreurs d'exécution ou erreurs de RIB, ce qui implique naturellement une tierce partie étrangère du processus de traitement (autre bénéficiaire et son banquier) en raison des erreurs d'aiguillage lors des saisies.

Les saisines mettant en cause les modalités de clôture des comptes restent encore une source renouvelée de contestations et sont en tête des demandes de médiation malgré la lettre de rappel de la supervision bancaire de Bank Al-Maghrib du 26/09/2014 suite à l'amendement de l'article 503 du code de commerce. Les délais de clôture semblent longs et engendrent des occasions de facturation des frais de tenue de compte et d'autres frais qui forcent les comptes à rester ouverts. Cependant, les opérations d'assainissement de comptes gelés par les Établissements de crédit commencent à faire baisser cette catégorie surtout lors des opérations d'assainissement en fin de semestre.

Les opérations de crédit

Les différends liés aux demandes de rééchelonnement, renégociation des conditions de prêt sont de plus en plus importants, les baisses de taux incitent les emprunteurs (personnes morales) à revoir les conditions de leurs crédits afin de bénéficier de cette tendance ou pour le rachat de leurs encours.

La procédure de rachat de crédit est souvent non expliquée et non maîtrisée par le client (personne physique) qui devrait gérer sa relation concomitamment avec l'ancien établissement, le notaire et le nouvel établissement. Ce circuit enregistre très souvent une lenteur d'exécution au niveau de laquelle ce client se trouve avec deux prêts à gérer quelques mois avant la conclusion définitive de la transaction immobilière de manière définitive.

Les demandes de suspension de remboursement du crédit dans le cadre de l'article 111 de la loi 31-08 édictant les mesures de protection du consommateur, représentent 9 % des litiges soumis à la médiation, sont des cas sociaux dus à une perte d'emploi ou une situation sociale imprévisible. Les Établissements de crédit accordent la suspension de douze mois en moyenne lorsque la demande est suffisamment justifiée par des licenciements économiques, déménagements des sites de production ou autres motifs liés aux emplois ou aux employeurs.

II- Médiation Conventiionnelle (2^{ème} compartiment)

A- Etat actuel

La médiation conventionnelle lancée après l'approbation du Conseil d'administration du 01 Avril 2015 est encore à ses débuts et nous incite à proposer une modification de base au niveau du règlement de médiation pour aplanir certaines contraintes rencontrées sur le terrain avec les Établissements de crédit.

Le CMMB a reçu 5 dossiers répartis par établissements de crédit comme suit :

- 2 dossiers (personnes morales) :

Montant des litiges totalisant 39 MDH (35 MDH et 4 MDH),

Dossiers classés sans suite en raison du refus d'acceptation d'ouverture de la procédure de médiation conventionnelle par la Banque.

- 2 dossiers (1 Personne morale et 1 personne physique):

Montant des litiges totalisant 44 MDH (41MDH et 3MDH)

Un dossier non accepté 41 MDH par la Banque et le deuxième est en cours

- 1 dossier (personne physique):

Montant du litige : 3 MDH

Dossier clôturé en raison du désistement du client après présentation du protocole transactionnel aux parties pour signature par le Médiateur.

La typologie des dossiers reçus de la clientèle concerne principalement l'exécution des engagements bancaires.

Les montants des litiges ci-dessus soumis dans le cadre de ce compartiment totalisent 86 MDH

Le processus de médiation conventionnelle ne peut être engagé qu'avec l'accord des parties dans le cadre d'une convention de médiation dûment signée par les deux parties et le Médiateur.

Dès réception de la demande par la partie initiant la procédure, le CMMB saisit l'autre partie qui dispose d'un délai de 15 jours pour accepter ou refuser la médiation.

CHAPITRE 2 : LES ACTIONS DU CMMB

A- Participation du Médiateur à différentes manifestations

1/ Au niveau national :

- Février : journée d'études organisée en partenariat avec l'Institut Supérieur de la Magistrature organisé à Rabat le 19/02/15 à l'ISM sous la coprésidence du Ministre de la Justice et des libertés et du Wali de Bank Al-Maghrib.
- Avril : rencontre organisée le 23/04/15 avec les adhérents de la Chambre de commerce allemande.
- Mai : Participation à l'atelier franco-marocain de l'arbitrage et de la médiation pour les PME le 16/05/15 organisé par Finances et Conseil Méditerranée à la Bourse de Casablanca
- Juin : Réunion du travail tenue le 25/06/15 avec le Centre Monétique Interbancaire pour le sensibiliser sur le rôle de la Médiation bancaire en cas de litiges avec les différents intervenants
- Juin : Communication conjointe ANPME - CMMB pour présenter le dispositif de médiation et ses atouts aux PME relevant du fichier de cette agence nationale.
- Septembre : Rencontre organisée avec les adhérents de la Chambre Française de Commerce et d'Industrie le 17/09/15 en partenariat avec le Centre de médiation de la CFCI.
- Novembre : Rencontre organisée avec les adhérents de la Chambre espagnole de commerce, d'industrie et de navigation le 03/03/15 pour présenter notre dispositif de médiation bancaire.
- Décembre : Participation au Forum de la PME du 02 au 04/12/15, organisation d'un stand du CMMB et animation d'un atelier avec les TPME en vue de les informer de la médiation bancaire et les avantages de ce mode alternatif de résolution de conflit.

Par ailleurs, le médiateur a été invité a participé à plusieurs réunions et a assisté à différents évènements, soit:

- Réunion le 23/06/15 au Ministère de la justice et des libertés de la commission restreinte en charge de la réflexion sur la médiation judiciaire.
- « Casablanca arbitration days » journées organisées par CFC et la CGEM sur l'arbitrage le 11 et 12/12/15
- Le 8^{ème} congrès des experts comptables à Marrakech le 27/11/15
- Séminaire le 17/12/15 par les Experts comptables relatif à certaines propositions à introduire au niveau du livre 5 du code de commerce organisé conjointement avec la Cour d'Appel de commerce de Casablanca.

2/ au niveau international :

- Juin : participation active au 21ème Forum mondial des Centres de médiation qui a eu lieu cette année à Amsterdam du 04 au 06/06/15.
- Juillet : participation active aux VIèmes Assises Internationales européennes de la médiation à Nice le 03 et 04/07/15
- Novembre : Participation active à la Journée méditerranéenne de l'arbitrage et de la médiation pour les PME qui a eu lieu à Marseille le 12/11/15

B- Communication :

Le Médiateur a donné plusieurs interviews à la presse écrite en arabe et en français. Cette communication était étalée sur l'année 2015 pour assurer une présence régulier :

Janvier :

- La nouvelle tribune le 08/01
- Akhbar Al Yaoum le 04/01

Février :

- Aujourd'hui le Maroc le 23/02
- Le Matin le 20/02

Mars :

- As Sabah le 13/03
- Challenge le 19/03
- Akhbar Al Yaoum le 29/03

Avril :

- La vie éco le 27/ 04
- Akhbar Al Yaoum le 05/04
- Milafat TADLA le 16/04

Juillet :

- Finances news le 23/07
- Les Echos : le 17/07

Septembre :

- Les Echos 21/09

Décembre :

- Le Matin 04/12

Perception de la médiation bancaire (témoignages)

La clientèle d'une manière générale a apprécié la mise en place de notre dispositif de médiation institutionnelle.

Nos efforts visant à rétablir les relations entre Etablissements de crédit et leur clientèle commencent à donner leurs fruits.

La clientèle est globalement satisfaite de notre prestation, notre disponibilité pour répondre aux questions au téléphone, les réunions d'information, l'écoute, l'accueil et le conseil que nous lui consacrons ainsi que la qualité des solutions appropriées aux litiges que nous lui apportons font l'objet de témoignages (voir quelques témoignages publiés sur notre site).

Les actions de promotion que nous faisons à travers la presse écrite et les tables rondes au niveau des Chambres de commerce et autres réunions n'ont pas encore atteint tous les différents segments de clientèle. Le changement des mentalités est assez lent, les premiers retours nous laissent toutefois optimistes quant à l'avenir de la médiation. Cette dernière étant appelée à tisser un lien relationnel, voué à s'imposer, comme alternative au recours systématique aux juridictions de droit commun et à l'arbitrage.

Le plan d'action proposé à notre Conseil d'administration a été réalisé intégralement

CHAPITRE 3 : PLAN D'ACTION 2016

Notre plan d'action 2016 s'organise autour de trois volets :

- La mobilisation pour développer la Médiation Institutionnelle (1er compartiment)
- Le lancement de la médiation conventionnelle (2^{ème} compartiment) avec les orientations proposées au Conseil d'Administration
- La communication en tant que levier inéluctable de la promotion du CMMB, l'effort par rapport à ce volet doit se focaliser sur deux axes principaux :

La communication ciblée

1-Nos partenaires les Etablissements de crédit :

sensibiliser les départements concernés par l'importance et les avantages de la médiation conventionnelle et réunions périodiques avec les correspondants.

Présenter notre dispositif de médiation aux :

2- Chambres de commerces étrangères :

la chambre de commerce britannique

la chambre de commerce américaine

la chambre de commerce U- Européenne

3 -Chambres de commerces et d'industrie et de services

la CCIS Rabat

la CCIS Tanger

la CCIS Casablanca

4-Organismes professionnels

La CGEM et ses antennes régionales (Fès, Tanger, Agadir, Marrakech, Oujda)

L'AFEM

L'Ordre des Experts comptables

Les Barreaux

La communication grand public : vulgarisation du dispositif

- Presse écrite Arabophone et francophone (interviews)
- Supports audiovisuels Arabophone et francophone (émissions ciblées)
- Participation aux émissions et forums et autres manifestations susceptibles de promouvoir la médiation bancaire.
- Organisation d'une journée « médiation bancaire » avec la participation d'experts nationaux et étrangers.

Liste des établissements de crédit

Banques

Attijariwafa Bank
Banque Centrale Populaire «BCP»
Banque Marocaine du Commerce Extérieur «BMCE BANK»
Banque Marocaine Pour le Commerce et l'Industrie «BMCI»
Crédit du Maroc «CDM»
Société Générale
Crédit Immobilier et Hôtelier «CIH»
Crédit Agricole
Arab Bank
Citibank
Union Marocaine des Banques «UMB»
Bank Al Amal
Médiafinance
CDG Capital
La Caixa
CFG Group
Fonds d'Equipement Communal «FEC»
Banco Sabadell
Al Barid Bank

Société de financement

ASSALAF AL-AKHDAR
DAR SALAF S.A
OMNIUM FINANCIER POUR L'ACHAT A CREDIT « FINACRED »
RCI FINANCE MAROC S.A
SALAFIN
SALAF AL MOUSTAKBAL S.A.
SOCIETE DE CREDIT A LA CONSOMMATION « TASLIF »
SOCIETE DE FINANCEMENT D'ACHATS A CREDIT « SOFAC-CREDIT »
SOCIETE DE FINANCEMENT NOUVEAU A CREDIT « FNAC »
SOCIETE D'EQUIPEMENT DOMESTIQUE ET MENAGER « CREDIT-EQDOM »
SOCIETE NORDAFRICAINNE DE CREDIT « SONAC »
AXA CREDIT
SOCIETE REGIONALE DE CREDIT A LA CONSOMMATION « SOREC-CREDIT »
SOGEFINANCEMENT
VIVALIS SALAF ex :(Assalaf Chaabi)
WAFASALAF
BMCI- LEASING
COMPAGNIE MAROCAINE DE LOCATION D'EQUIPEMENTS « MAROC- LEASING »
CREDIT DU MAROC LEASING « CDML »
SOCIETE GENERALE DE LEASING DU MAROC « SOGELEASE MAROC »
SOCIETE MAGHREBINE DE CREDIT -BAIL (LEASING) « MAGHREBAIL »
WAFABAIL
ATTIJARI IMMOBILIER

Liste des établissements de crédit

Société de financement (suite)

ATTIJARI FACTORING

MAROC FACTORING

CENTRE MONETIQUE INTERBANCAIRE

INTERBANK

M2M SPS

WAFA CASH

FINEA ex : « CMM »

DAR AD-DAMANE

JAIDA

SOCIETE DE FINANCEMENT POUR LE DEVELOPPEMENT AGRICOLE « S.F.D.A »

DAR ASSAFAA LITAMWIL

Associations de micro crédit

AL AMANA MICROFINANCE

AL KARAMA POURA LA MICROFINANCE

AMOS

ARDI

ATIL MICROCREDIT

ATTADAMOUNE MICRO-FINANCE

ATTAWFIQ MICRO-FINANCE

BAB RIZQ JAMEEL

FONDATION MICRO CREDIT DU NORD

FONDEP

INMAA

ISMAILIA

TAWADA POUR LE MICRO CREDIT

Liste des membres fondateurs

- Bank Al-Maghrib
- Groupement Professionnel des Banques du Maroc - GPBM
- Association Professionnelle des Sociétés de Financement - APSF
- Agence Nationale de la Promotion de la Petite et Moyenne Entreprise
- Fédération Nationale des associations de micro-crédit - FNAM

Membres du Conseil d'administration

- Mr. Abdellatif JOUAHRI : Wali de Bank Al-Maghrib, Président du Conseil
- Mr. Othman BENJELLOUN : Président du GPBM, Administrateur
- Mr. Mohamed EL KETTANI : Vice-Président du GPBM, Administrateur
- Mr. Abdallah BENHAMIDA : Président de l'APSF, Administrateur
- Mr. Tarik SIJILMASSI : Président de la FNAM, Administrateur
- Mr. Mohamed DRISSI ALAMI MACHICHI : Professeur de droit et ancien Ministre de la Justice, Administrateur
- Mr. Mohamed LIDIDI : Secrétaire Général de l'Institution du Médiateur du Royaume, Administrateur
- Mr. Abdelmajid RHOMIJA : Directeur Général de l'Institut Supérieur de la Magistrature, Administrateur
- Mr. Hassan ALAMI : Président exécutif du CIMAC, Administrateur
- Mr. Larbi BENRAZZOUK : Directeur Général de ANPME, Administrateur

Champ de compétence du CMMB

Sont éligibles à la Médiation du CMMB les différends ayant trait à la gestion :

- des comptes à vue ;
- des comptes à terme ;
- des comptes d'épargne ;
- et des moyens de paiement.
- Et notamment les questions liées :
- au fonctionnement des comptes de dépôts quelque soit leur nature ;
- au fonctionnement des comptes titres ;
- à la bancassurance ;
- à la contestation des écritures comptables ;
- aux conditions appliquées aux opérations bancaires ;
- à la gestion des comptes joints et collectifs ;
- à l'exécution des engagements pris dans le cadre des contrats bancaires ;
- à la clôture de comptes.
- le recouvrement des créances dans le cas où le non-paiement est dû à un cas de licenciement ou à une situation sociale imprévue, conformément aux dispositions de l'article 111 de la loi n°31-08 édictant des mesures de protection du consommateur ;
- les difficultés de règlement, par les toutes petites et moyennes entreprises, des créances bancaires
- les conditions de remboursement non respectées des concours financiers;
- la délivrance de documents à la clientèle (mainlevée, tableau d'amortissement, attestation d'encours....)

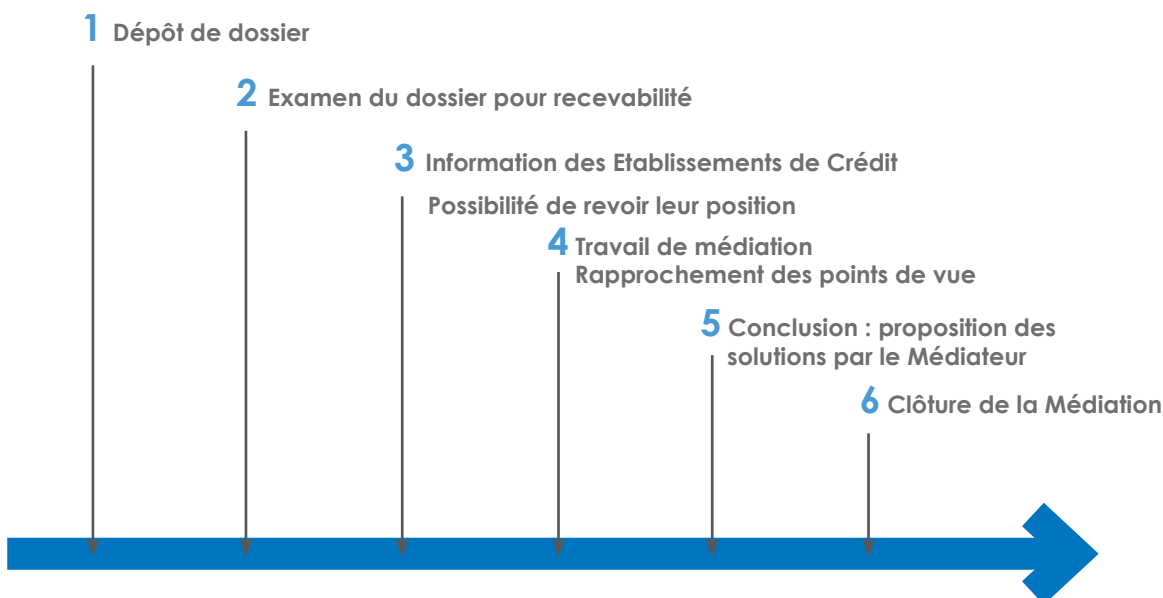
Sont exclues du champ de la Médiation les questions inhérentes au recouvrement des créances des Établissements de crédit.

Procédure de saisine du CMMB

Lorsque un client (Personne physique ou morale) a un différend avec son établissement de crédit, il doit :

- Envoyer une réclamation auprès de l'établissement de crédit concerné :
- Si le client ne reçoit pas de réponse dans un délai de 15 jours, ou si la réponse est insatisfaisante. Le client peut saisir le Centre marocain de médiation bancaire par e- mail, par courrier postale ou se rendre au siège du Centre.
- Remplir une demande de médiation, (document établi par le CMMB à télécharger à partir de notre site) signer et le légaliser
- Apporter la preuve à l'appui de sa demande de médiation (joindre tous les justificatifs qui peuvent appuyer sa demande)
- Lancement de la procédure de médiation par le Médiateur après recevabilité (la nature du litige doit être insérée dans le périmètre d'intervention du CMMB et le dossier doit remplir les conditions de forme)

Les six étapes de la saisine du médiateur



Principaux textes légaux relatifs à l'exercice de la Médiation Bancaire

- La loi bancaire N°103-12 du 24/12/2014
- La loi sur la médiation et l'arbitrage N°08-05 du 30/11/2007
- La loi de la protection des droits du consommateur N°31-08 du 18/02/2011
- La loi de la protection des données personnelles N° 09-08 du 18/02/2009
- Circulaire BAM 09/W/16 du 10/06/2016

Principaux textes règlementaires relatifs à l'exercice de la Médiation Bancaire

- Le Règlement de médiation
- Le Code d'éthique
- Le Règlement intérieur

Le site internet du CMMB

<http://www.cmmb.ma>

ANNEXE N°1

Barème de la médiation conventionnelle en 2016

Frais d'ouverture du dossier : 3000 Dhs Hors Taxes et sont supportés par le Demandeur de la médiation qui initie la procédure.

Les honoraires perçus par le Centre auprès des parties à parts égales seront effectués par palier sur la base d'un pourcentage de montant du litige, comme suit :

Montant du litige	Barème
de 1 MDH à 2,5 MDH	0,70%
de 2.5 MDH à 5 MDH	0,70%
de 5 MDH à 10 MDH	0,60%
de 10 MDH à 15 MDH	0,60%
de 15 MDH à 30 MDH	0,50%
de 30 MDH à 60 MDH	0,40%
de 60 MDH à 100 MDH	0,30%
au-delà de 100 MDH	0,20%

En cas de conflit sur le montant du litige, le montant retenu sera la moyenne des montants réclamés par les parties.

Les honoraires Hors Taxes sont réglés par les parties :

- 50 % au moment de la signature de l'acte de médiation et nomination du médiateur
- 50 % à la remise du protocole transactionnel ou le procès-verbal de non conciliation.



المركز المغربي للوساطة البنكية CMMB
Centre Marocain de Médiation Bancaire
⦿⦿⦿⦿ ⦿⦿⦿⦿⦿⦿ | ⦿⦿⦿⦿⦿⦿⦿⦿ | ⦿⦿⦿⦿⦿⦿