

# المركز المغربي للوساطة البنكية CMMB Centre Marocain de Médiation Bancaire

## من نحن ؟

المركز المغربي للوساطة البنكية هو مؤسسة ذات طابع جمعي أنشأه المجتمع البنكي تحت إشراف بنك المغرب باعتباره ضامنا لاستقلالية ونزاهة الوسيط.

## ما هي مهمتنا ؟

تسوية الخلافات بين الأبنك وشركات التمويل وجمعيات القروض الصغرى وزبنائها بطرق ودية وذلك عبر اليتين للوساطة، الأولى مؤسساتية والأخرى توافقية، وذلك وفقا للمقتضيات القانونية والتنظيمية الجاري بها العمل.

## ما هي الوساطة ؟

هي طريقة تسوية بديلة ذات طابع توافقي وودي للخلافات الناشئة أو التي قد تنشأ بين الأطراف.

## ما هي مزايا مسطرة الوساطة ؟

- طوعية، وسرية، و:
- مجانية في إطار الوساطة المؤسساتية؛
- مؤدى عنها في إطار الوساطة التوافقية (بالنسبة للخلافات التي تتجاوز قيمتها 1 مليون درهم)؛
- مستقلة، شفافة، منصفة، محايدة وسريعة؛
- لا يمس اللجوء لهذه المسطرة بحقوق الأطراف في اللجوء إلى مساطر التحكيم أو مساطر الحق المشترك، بعد انتهاء عملية الوساطة.

## من يمكنه اللجوء للمركز المغربي للوساطة البنكية ؟

- الزبون، الشخص المادي أو المعنوي الذي:
- نشأ بينه وبين مؤسسة الائتمان خلاف ما، واستوفى كل الطرق الداخلية لفض النزاع (شرط أساسي قبل إحالة الملف للوساطة)
  - لم يتلق أي جواب من مؤسسة الائتمان في الأجل المتفق عليه؛
  - غير راض على جواب مؤسسة الائتمان لشكايته؛
  - لم يلجأ للمسطرة القضائية أو مسطرة التحكيم قبل أو بالموازاة مع إحالة الملف للوساطة.

# المركز المغربي للوساطة البنكية CMMB Centre Marocain de Médiation Bancaire

## كيف يمكن اللجوء للمركز المغربي للوساطة البنكية؟

عبر البريد، أو البريد الإلكتروني، أو بإيداع الملف لدى المركز المغربي للوساطة البنكية. يجب أن يعبر طلب الوساطة الذي يقدمه الزبون عن نوعية النزاع والوقائع وعن تطلعاته مع إرفاق الملف بكل الوثائق الثبوتية اللازمة\*.

## كيف يزاول المركز المغربي للوساطة البنكية عمله؟

بعد قبول الملف، يتوفر الوسيط على أجل تنظيمي من 30 يوما (الوساطة المؤسساتية) وقانوني من 90 يوما (الوساطة التوافقية)، إلا في حالة تمديد هذه المدة بشكل مبرر على النحو الصحيح، لتقريب وجهات نظر الأطراف المتنازعة واقتراح الحل المناسب عليها.

## من يسيّر المركز المغربي للوساطة البنكية؟

يقوم الوسيط مع مساعديه بتسيير المركز المغربي للوساطة البنكية وذلك طبقا للقواعد الأخلاقية وللمبادئ الأساسية للوساطة.

## ما هو هدف المركز المغربي للوساطة البنكية؟

أن تصبح الوساطة بديلا موثوقا به وذو مصداقية في تسوية النزاعات بين الزبناء ومؤسسات الائتمان.

\* تتم حماية البيانات الشخصية طبقا لمقتضيات القانون رقم 08-09

### للاتصال بنا:

#### المركز المغربي للوساطة البنكية

زاوية محج الحسن الثاني وزنقة أحمد التوكي

صندوق البريد 15807 الدار البيضاء 20032

الهاتف: 05 22 27 21 69

الفاكس: 05 22 26 24 28

الموقع الإلكتروني: [www.cmmb.ma](http://www.cmmb.ma)

البريد الإلكتروني: [lemediateur@cmmb.ma](mailto:lemediateur@cmmb.ma)