

المركز المغربي للوساطة البنكية CMMB Centre Marocain de Médiation Bancaire

Qui sommes-nous ?

Le Centre Marocain de Médiation Bancaire est une institution à caractère associatif créée par la communauté bancaire sous la supervision de Bank Al-Maghrib, garant de l'indépendance et de l'impartialité du Médiateur.

Quelle est notre mission ?

Le règlement amiable des différends entre les Banques, les Sociétés de Financement, les Associations de micro crédit et leur clientèle à travers deux dispositifs de médiation l'un **institutionnel** et l'autre **conventionnel** et ce, dans les conditions prévues par les dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Qu'est-ce que la Médiation ?

Il s'agit d'un mode de règlement alternatif à caractère conventionnel et non contentieux des différends nés ou à naître entre les parties.

Quels sont les avantages de la Procédure de Médiation ?

Volontaire, confidentielle, et :

- Gratuite dans le cadre de la médiation institutionnelle ;
- Payante dans le cadre de la médiation conventionnelle (pour les différends dont le montant est supérieur à 1 MDH) ;

Indépendante, transparente, équitable, neutre et rapide ;

Le recours à cette procédure est sans préjudice des droits des parties de recourir aux juridictions arbitrales ou de droit commun, et ce, après achèvement de la Médiation.

Qui peut saisir le CMMB ?

Le client, personne physique ou morale qui :

- a saisi son Etablissement de crédit du différend qui l'y oppose et en a épuisé tous les recours internes (condition obligatoire avant saisine)
- n'a pas reçu de réponse de son Etablissement de crédit dans les délais impartis ;
- n'est pas satisfait de la suite donnée à sa réclamation par son Etablissement de crédit ;
- n'a pas initié une procédure judiciaire ou arbitrale pour le différend à soumettre à la médiation, avant ou en parallèle.

المركز المغربي للوساطة البنكية CMMB Centre Marocain de Médiation Bancaire

Comment saisir le CMMB ?

Par courrier, par mail, ou par un dépôt auprès du CMMB.

La demande de médiation du client doit faire ressortir la nature du litige, les faits et ses prétentions, avec tous les justificatifs nécessaires*.

Comment le CMMB procède ?

Après recevabilité du dossier, le Médiateur dispose d'un délai règlementaire de 30 jours (médiation institutionnelle) et légal de 90 jours (médiation conventionnelle), sauf prorogation dûment motivée, pour rapprocher les points de vue des parties et leur proposer la solution appropriée.

Qui gère le CMMB ?

Le Médiateur assisté de ses collaborateurs, gère le CMMB en respect des normes d'éthique et des principes fondamentaux de la Médiation.

Quel est l'objectif à terme du CMMB ?

Eriger la Médiation, en mode alternatif de règlement des différends, fiable et crédible entre la clientèle et les Etablissements de crédit.

*les données personnelles sont protégées conformément à la loi 09-08

Centre Marocain de Médiation Bancaire

Angle Avenue Hassan II et Rue Ahmed TOUKI

BP 15807. 20032 Casablanca.

Tel : 05 22 27 21 69

Fax : 05 22 26 24 28

Site web : www.cmmb.ma

E-mail : lemediateur@cmmb.ma