

**Code d'éthique du
Centre Marocain de Médiation
Bancaire
(CMMB)**

Préambule

Le présent Code d'éthique (ci-après désigné le « Code ») est élaboré en vertu des dispositions de l'article 14.2 des statuts du Centre Marocain de Médiation Bancaire.

Le Code définit les règles d'éthique que les personnes concernées s'obligent à respecter, dans le cadre du traitement des différends opposant les banques, les sociétés de financement ainsi que les associations de microcrédit (ci-après désigné « les Etablissements » à leur clientèle.

Le Code vise à renforcer la confiance du public dans le Centre.

I. Champ d'application

Le Code s'applique aux membres du Conseil d'administration et du Comité de Direction du Centre, au Médiateur, à ses collaborateurs, aux Médiateurs externes ainsi qu'à toute personne impliquée dans le traitement des demandes de médiation adressées au Centre (ci-après désignés «les personnes assujetties»).

II. Principes de base

Les personnes assujetties doivent souscrire à des normes élevées d'éthique professionnelle.

Elles s'acquittent de leurs tâches avec indépendance, équité, impartialité, discrétion et intégrité sans se laisser influencer par des considérations d'intérêts personnels, d'apparenté ou toute autre considération susceptible de donner lieu à un conflit d'intérêts.

Le respect de la primauté des intérêts de la clientèle et des Etablissements constitue un des principes déontologiques fondamentaux de la médiation bancaire.

Les personnes assujetties doivent observer un devoir de neutralité par rapport aux opinions politiques et aux convictions religieuses des personnes ayant eu recours au Centre. Elles s'interdisent toute forme de discrimination et, en particulier, toute discrimination fondée sur la race, la nationalité, le sexe, les convictions religieuses, l'âge, l'infirmité physique, les opinions politiques ou les idées philosophiques desdites personnes.

III. Indépendance et Impartialité

Les personnes assujetties n'acceptent pas d'instruction provenant d'une quelconque partie.

L'acceptation des avantages ou la réception des cadeaux de la part de la clientèle ou des Etablissements est incompatible avec le respect du principe d'indépendance et d'impartialité.

Il est formellement interdit aux personnes assujetties de solliciter ou d'accepter des avantages financiers en rapport avec leurs fonctions,

IV. Confidentialité

Les personnes assujetties sont liées, dans le cadre de leurs fonctions, par l'obligation du respect du secret professionnel et de réserve. Il leur est interdit de divulguer ou de communiquer toute information ou fait confidentiels relatifs aux affaires dont elles disposent ou auxquels elles ont eu accès du fait de leurs fonctions.

Cette interdiction ne s'applique pas à la communication d'informations au Conseil d'Administration et au Comité de Direction.

Les constatations et les déclarations de la clientèle et des Etablissements ne peuvent être ni produites, ni invoquées dans la suite de la procédure si elle se poursuit en justice sans l'accord des parties.

V. Conflits d'intérêts

Les personnes assujetties sont tenues de prendre toutes les dispositions nécessaires pour éviter de se trouver dans une situation de conflit d'intérêts réel, apparent ou potentiel.

Au sens du présent Code, on entend par conflit d'intérêts, une situation où les intérêts propres aux personnes assujetties ou ceux de leurs proches viennent en conflit avec un Etablissement, et pourraient, de ce fait, influencer l'impartialité dont elles ne doivent jamais se départir dans l'accomplissement de leurs fonctions.

Si des situations de conflit d'intérêts réel, apparent ou potentiel se produisent, les personnes assujetties doivent en informer le Conseil d'Administration.

En cas de doute, elles doivent faire preuve de bon sens, respecter les critères d'éthique les plus stricts dans la conduite de leurs affaires professionnelles et personnelles et solliciter, si nécessaire, le Conseil d'Administration.

VI. Diligence et responsabilité

Le Médiateur, ses collaborateurs et les Médiateurs externes s'engagent à accorder un traitement équitable aux plaignants et à examiner leurs dossiers avec objectivité et célérité. La suite donnée à ces dossiers doit être compréhensible et motivée.

Ces personnes se comportent et prennent en considération les attentes des Etablissements et de leur clientèle de manière à maintenir et à renforcer leur confiance.