

المركز المغربي للوساطة البنكية CMMB Centre Marocain de Médiation Bancaire

Le Centre Marocain de Médiation Bancaire « CMMB » créé en Mars 2014 sous le régime associatif (Dahir n° 1-58-376 du 15 Novembre 1958) a pour mission le règlement à l'amiable des différends nés ou pouvant naître entre la Clientèle et les Etablissements de crédit qui regroupent les Banques, les Sociétés de Financement et les Associations de micro crédit, à travers deux dispositifs de médiation l'un institutionnel et l'autre conventionnel et ce, dans les conditions prévues par les dispositions légales (loi 08-05 et loi 31-08) et réglementaires (règlement de médiation).

Ce nouveau dispositif de médiation ne se substitue pas au traitement des réclamations des Etablissements de crédit. Par contre, il intervient après épuisement des recours internes au niveau de ces derniers. Ce dispositif est volontaire et, demeure sans préjudice du droit des parties de recourir aux juridictions de droit commun ou à l'arbitrage, en cas d'échec de la médiation.

La Médiation Institutionnelle est un mode alternatif de règlement des différends
« Procédure dite gratuite »

Le champ de compétence du CMMB pour les deux dispositifs (institutionnel et conventionnel)

- Les questions liées à la gestion des comptes à vue, comptes à terme, comptes d'épargne, moyens de paiement, les opérations bancaires, l'exécution des engagements bancaires, les écritures comptables, la bancassurance et la clôture des comptes
- Les difficultés de règlement, rencontrées par les TPME de leurs créances bancaires
- Les conditions de remboursement non respectées des prêts contractés
- La délivrance de documents à la clientèle (mainlevée, tableau d'amortissement, attestation d'encours....)

La Médiation Conventionnelle est un mode alternatif de règlement des différends > à 1 MDH
« Procédure dite payante »



Coordonnées :

Centre Marocain de Médiation Bancaire
Angle Avenue Hassan II et rue Ahmed TOUKI
20080 Casablanca.
Tel : 05 22 27 21 69 / Fax : 05 22 26 24 28
Site web : www.cmmb.ma
E-mail : lemediateur@cmmb.ma

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

Le client doit obligatoirement saisir son Etablissement de crédit du différend qui l'y oppose avant de saisir le CMMB.

Rôle du Médiateur

Le Médiateur assisté de ses collaborateurs gère le CMMB. Son rôle est d'être à l'écoute des parties pour rapprocher leurs points de vue et leur proposer la solution appropriée à leur litige.

Le Médiateur est tenu à la confidentialité et au respect du secret professionnel à l'égard des tiers. Il est choisi en fonction de son expérience, son impartialité et de son autorité morale et professionnelle. Après sa saisine, le Médiateur procède au règlement des litiges en toute indépendance tant vis-à-vis de la clientèle que des Etablissements de crédit dans un esprit d'équité, de transparence, de neutralité et d'économie de ressources (temps et charges).

Le Médiateur émet des propositions fiables pour les litiges relevant de son périmètre d'intervention et des pouvoirs qui lui sont conférés à cet effet et ce, dans les délais impartis.

Le Médiateur, acteur de proximité, demeure attentif aux attentes de la clientèle et des Etablissements de crédit, de manière à pouvoir renforcer leur confiance dans ce mode de règlement alternatif des conflits.



تندرج مهمة المركز المغربي للوساطة البنكية الذي تم إحدائه في مارس 2014 على شكل جمعيوي (الظهير رقم 1-58-376 الصادر بتاريخ 15 نونبر 1958) في إطار تسوية النزاعات الناشئة أو التي قد تنشأ بين الزبناء ومؤسسات الائتمان التي تشمل البنوك وشركات التمويل والجمعيات المانحة للقروض الصغرى، وذلك يتم عبر آليتين للوساطة: الأولى مؤسسية والأخرى توافقية، وذلك وفقا للشروط التي تنص عليها المقتضيات القانونية (القانون رقم 08-05 والقانون رقم 31-08) والتنظيمية (نظام الوساطة).
ولا يعوض نظام الوساطة الجديد المصالح الداخلية لمعالجة الشكاوى الخاصة بمؤسسات الائتمان، بل هو يتدخل بعد استيفاء اللجوء لهذه المساطر.
وتعتبر مسطرة الوساطة، تطوعية، ولا تمس بحق الأطراف في اللجوء للقضاء او للتحكيم، في حالة فشل الوساطة.

الوساطة التوافقية هي وسيلة بديلة لتسوية النزاعات > 1 مليون درهم
” مسطرة مؤدى عنها “

الوساطة المؤسسية هي طريقة بديلة لتسوية النزاعات
” مسطرة مجانية “

دائرة اختصاص المركز المغربي للوساطة البنكية بالنسبة للآيتين (المؤسسية والتوافقية):

القضايا المتعلقة بتدبير الحسابات الجارية، حسابات الأجل، حسابات التوفير، وسائل الأداء، العمليات البنكية، تنفيذ الالتزامات البنكية، القيود المحاسبية، التأمين المصرفي وإقفال الحسابات.

الصعوبات التي تواجهها المقاولات الصغيرة جدا و المتوسطة في أداء قروضها البنكية.

عدم احترام شروط تسديد القروض المتعاقد عليها.

تسليم وثائق للزبناء (رفع اليد، جدول استهلاك الدين، شهادة جاري القروض...)



للاتصال بنا:

المركز المغربي للوساطة البنكية
زاوية محج الحسن الثاني وزنقة أحمد التوي
20080 الدار البيضاء
الهاتف: 05 22 27 21 69
الفاكس: 05 22 26 24 28
الموقع الإلكتروني: www.cmmb.ma
البريد الإلكتروني: lemediateur@cmmb.ma

تستثنى القضايا المعنية بتحصيل مستحقات مؤسسات الائتمان من حقل الوساطة.

يجب على الزبون أن يقوم أولا باللجوء إلى مؤسسة الائتمان المعنية بالأمر بغرض تسوية الخلاف الذي يجمعهما قبل اللجوء إلى المركز المغربي للوساطة البنكية.

دور الوسيط

يقوم الوسيط، مع مساعديه، بتدبير المركز المغربي للوساطة البنكية. ويتمثل دوره في الاستماع إلى الأطراف بهدف تقريب وجهات النظر واقتراح الحل المناسب للخلاف القائم بينها.

يتعهد الوسيط بالتزام السرية واحترام السر المهني اتجاه الغير. وقد تم اختيار الوسيط على أساس خبرته ونزاهته وسلطته المعنوية والمهنية. وبعد إحالة الملف على الوسيط، يقوم هذا الأخير بتسوية هذه النزاعات بكل استقلالية سواء اتجاه الزبناء أو اتجاه المؤسسات الائتمان، وذلك في جو من الإنصاف والشفافية والحياد واقتصاد الموارد (الوقت والتكاليف).

كما يقوم الوسيط بإبداء اقتراحات موثوق بها في شأن النزاعات التابعة لدائرة تدخله وللسلطات التي أوكلت له لهذا الغرض، وذلك في احترام تام للأجال المتفق عليها.

ويبقى الوسيط، باعتباره فاعلا للقرب مهتما بصفة دائمة بتطلعات الزبناء ومؤسسات الائتمان وذلك حتى يتمكن من تعزيز ثقتهم بهذه الطريقة البديلة لتسوية النزاعات.