



CMMB

المركز المغربي للوساطة البنكية
المركز المغربي للوساطة البنكية
Centre Marocain de Médiation Bancaire

Règlement de Médiation du Centre Marocain de Médiation Bancaire (CMMB)

30 janvier 2019



Plan

Préambule

- Textes
- Définitions

Article 1 : Mission du Centre

Article 2 : Convention de médiation

Article 3 : Gratuité

Article 4 : Dossiers éligibles

Article 5 : Saisine

Article 6 : Irrecevabilité

Article 7 : Procédure

Article 8 : Accord transactionnel

Article 9 : Acte de non transaction

Article 10 : Proposition du Médiateur

Article 11 : Fin de la procédure

Article 12 : Confidentialité

Préambule

Le présent règlement a pour objet de régir le dispositif de médiation géré par le Centre Marocain de Médiation Bancaire : CMMB. Il emporte l'adhésion de tous ses membres et partenaires du Centre et notamment : Banques, sociétés de financement, Établissements de paiement, Associations de micro-crédit, Banques offshore.

Considérant :

- Les dispositions de la loi n° 08-05 du 30 novembre 2007 abrogeant et remplaçant le chapitre VIII du titre V du code de procédure civile, promulguée par dahir n° 1-07-169 du 19 Kaada 1428 (30 novembre 2007) ;



- Les dispositions de la loi n° 103-12 relative aux établissements de crédit et organismes assimilés, promulguée par le dahir n° 1-14-193 du 1^{er} rabii I 1436 (24 décembre 2014) notamment son article 158 ;
- Les dispositions de la loi n° 31-08 du 18 février 2011 édictant les mesures de protection des consommateurs et notamment dans ses articles 111 et 149 prévoyant les cas de licenciement et de situation sociale imprévisible ;
- Les dispositions de la circulaire du Wali de Bank Al-Maghrib n° 9/W/16 du 10 juin 2016 relative aux modalités de fonctionnement du dispositif de la médiation bancaire ;
- Les actions entreprises par Bank-Al-Maghrib et le secteur bancaire en vue d'améliorer la relation entre les Établissements de crédit et leur clientèle ;
- Les dispositions des statuts du Centre Marocain de Médiation Bancaire, notamment son article 11, adoptées lors de l'assemblée générale constitutive du 25 juin 2013.

Définitions

- **Établissements** : ce sont les établissements de crédit au sens de la loi n°103-12 relative aux Établissements de crédit et organismes assimilés :
 - **Banques** : régies par les dispositions de la loi n°103-12 relative aux établissements de crédit et organismes assimilés
 - **Sociétés de financement** : régies par les dispositions de la loi n°103-12 relative aux établissements de crédit et organismes assimilés
 - **Associations de micro-crédit** : régies par les dispositions de la loi n°103-12 relative aux établissements de crédit et organismes assimilés et par la loi n° 18-97 relative au micro-crédit telle que modifiée et complétée.



- **Banques Offshore** : régies par les dispositions de la loi n°103-12 relative aux établissements de crédit et organismes assimilés et par la loi n° 58-90 relative aux places financières offshore du 18 mars 1992.
- **Établissements de paiement** : régis par la loi n°103-12 relative aux établissements de crédit et organismes assimilés
- **Client** : le terme client est entendu dans son acception la plus large couvrant aussi bien les Clients habituels que les Clients de passage des Établissements.
- **Parties** : ce sont les Établissements et leurs Clients.
- **Convention de médiation** : Acte, sous forme de clause inséré dans un contrat ou de compromis établi par les parties après la survenance d'un litige.
- **Accord transactionnel** : Acte consacrant l'accord des parties, signé par elles et le Médiateur, à l'issue de la procédure de médiation.
- **Acte de non transaction** : Acte revêtu de la signature du Médiateur constatant le non aboutissement de la procédure de médiation.
- **Centre** : Centre Marocain de Médiation Bancaire : CMMB
- **Médiateur** : le médiateur CMMB, responsable de la conduite et du traitement des médiations et directeur du Centre ; l'exercice par le Médiateur de son mandat se fait conformément à :
 - la loi n°103-12 dans son article 158,
 - la loi n°08-05 relative à la médiation
 - la circulaire du Wali de Bank-Al-Maghrib n°9/W/16 relative aux modalités de fonctionnement du dispositif de médiation.
 - au règlement de médiation
 - au règlement intérieur
- **Expert** : c'est la personne physique ou morale que le médiateur peut solliciter pour ses compétences techniques.

Article 1 : Mission du Centre

Le Centre gère le dispositif de médiation bancaire destiné au règlement à l'amiable des différends nés ou pouvant naître entre les Établissements et leurs Clients. Il s'agit d'un dispositif de médiation institutionnelle conventionnelle ou judiciaire au profit des personnes physiques ou morales régi par la loi 08-05 relative à la médiation.

Article 2 : Convention de médiation

Les Établissements insèrent dans tout document contractuel les liant à la clientèle la clause de médiation CMMB. En cas de litige, le Centre fait signer au Client une demande de médiation selon un modèle préétabli.

Le compromis de médiation peut également intervenir en cours d'instance judiciaire conformément à l'article 327-57 de la loi n°08-05.

Article 3 : Gratuité

Le recours à la médiation est gratuit.

Article 4 : Dossiers éligibles

Sont éligibles au processus de médiation les différends entre les parties ayant trait :

- aux comptes à vue, comptes d'épargne et comptes titres ;
- aux moyens de paiement ;
- aux conditions de remboursement des concours financiers ;
- à la délivrance de tous documents aux Clients (mainlevées, tableaux d'amortissement, attestations d'encours, relevés bancaires, copies de contrats et diverses autres pièces) ;
- aux opérations relatives à la commercialisation des contrats d'assurance directement liés à un produit ou à un service bancaire distribué par l'Établissement;
- au recouvrement des créances dans le cas où le non-paiement est dû à un cas de licenciement ou à une situation sociale imprévisible, conformément aux dispositions de l'article 111 de la loi N°31-08 édictant des mesures de protection du consommateur.

- aux difficultés de règlement, par les toutes petites et moyennes entreprises, des créances bancaires.
- Ainsi que toutes autres opérations bancaires ou de financement.

Article 5 : Saisine

Le Centre peut être saisi aussi bien par le **Client**, par l'**Établissement** et par le **Juge**.

Préalablement à la saisine du Médiateur, le Client doit saisir de ses griefs les services compétents de son Établissement. Tout Client qui n'a pas reçu de réponse de la part de son Établissement dans un délai de 40 jours ouvrés ou qui n'est pas satisfait de la réponse reçue, peut saisir le Médiateur par tout moyen mis à sa disposition par le Centre.

La demande de médiation doit être accompagnée d'une copie de la réclamation déposée auprès de l'Établissement concerné. En l'absence de copie de la réclamation, le Centre informe l'Établissement de la demande de médiation du Client.

Nonobstant le délai donné à l'Établissement pour répondre à la réclamation du Client, le Centre peut traiter le dossier si l'Établissement accepte d'entamer le processus de médiation, dès réception de la demande et avant même l'expiration dudit délai.

Toute demande de médiation adressée ou déposée au Centre doit préciser de manière claire l'objet du différend et être appuyée des documents et informations nécessaires à son instruction ainsi que, le cas échéant, de la réponse de l'Établissement concerné.

Le Médiateur peut demander au Client et à l'Établissement concerné la production de toutes informations ou documents complémentaires pour le traitement de la demande.

Article 6 : Irrecevabilité

Les motifs d'irrecevabilité des dossiers sont les suivants :

- Tout différend ayant déjà fait l'objet d'une décision judiciaire ou arbitrale ;
- Les dossiers hors champ de compétence ;

- Les dossiers incomplets, lorsque l'information ou le document manquants sont décisifs pour le traitement du dossier.

Sont recevables :

- Les différends portant sur l'exécution des décisions de justice.
- A la demande des parties, tout différend faisant l'objet d'une action pendante devant une juridiction ou instance arbitrale.

Si un dossier est en cours de traitement et que l'une des parties saisit du même différend une juridiction ou un arbitre, cette partie doit alerter dans un délai de 8 jours le Centre. Ce dernier ne peut continuer à traiter le dossier qu'avec l'accord des parties. A défaut le Médiateur doit clôturer le dossier.

Le Centre doit décider de la recevabilité dès réception d'un dossier.

L'Établissement dispose d'un délai de 8 jours ouvrés pour déclarer la recevabilité de la demande de médiation du Client. Passé ce délai, sans réponse de l'Établissement, le dossier est considéré comme recevable.

Article 7 : Procédure

En cas de recevabilité, le Centre dispose d'un délai de 30 jours ouvrés pour traiter la demande. Toutefois une prorogation justifiée peut être demandée par l'une des parties. A l'issue de cette période de prorogation, le Médiateur pourra soit clôturer le dossier soit proposer une solution transactionnelle dans les limites précisées dans l'article 10 du présent règlement.

Le Médiateur a toute latitude d'entendre le Client ayant déposé auprès de lui une demande de médiation ainsi que le représentant de l'Établissement concerné et ce, en vue de rapprocher leurs points de vue et leur proposer, le cas échéant, un projet de transaction.

Le Client peut se faire assister de toute personne dont il juge la présence opportune en justifiant, son identité et sa qualité. Dans ce cas, cette personne doit signer un engagement de confidentialité selon le modèle établi par le Centre sauf pour la ou les personnes tenues légalement par le secret professionnel.

L'Établissement concerné par le litige doit communiquer au Médiateur tous les documents et informations utiles à l'accomplissement de sa mission. Le Médiateur, conformément à l'article 327-66 de la loi 08-05 est tenu à l'obligation

du secret professionnel. Pour les besoins de la médiation, l'Établissement est délié du secret bancaire concernant son Client.

Article 8 : Accord transactionnel

Au terme de sa mission et en cas de succès de la médiation, le Médiateur propose aux parties un projet de transaction. Il en fait acte dans un document de transaction contenant les faits du litige, les modalités de son règlement, ses conclusions et ce qu'ont convenu les parties pour mettre un terme au litige. L'accord transactionnel est signé par le Médiateur et les Parties.

Le Médiateur précise aux parties les effets juridiques de l'accord transactionnel en ce qu'il emporte entre les parties la force de la chose jugée et peut être assortie de la mention d'exequatur.

Article 9 : Acte de non transaction

En cas de non aboutissement à une transaction pour quelque cause que ce soit, le Médiateur délivre aux parties un acte de non transaction portant sa signature.

Les constatations du Médiateur et les déclarations qu'il recueille du Client et de l'Établissement ne peuvent être évoquées devant le juge saisi du litige qu'avec l'accord des Parties. Elles ne peuvent être utilisées dans aucune autre instance.

Article 10 : Proposition du Médiateur

Nonobstant les dispositions de l'article 8 ci-dessus, les Établissements acceptent la proposition du Médiateur lorsque le montant en jeu ne dépasse pas les sommes ci-après :

- 200.000 dirhams pour les Banques ;
- 100.000 dirhams pour les Sociétés de financement, à l'exception des sociétés de crédit à la consommation ;
- 50.000 dirhams pour les Sociétés de crédit à la consommation ;
- 5.000 dirhams pour les Associations de micro-crédit ;
- 5.000 dirhams pour les Établissements de paiement

Après accord du Client, le Médiateur doit notifier l'acte portant proposition du Médiateur à l'Établissement. Ladite notification vaut acceptation

Article 11 : Fin de la procédure de médiation

La procédure de médiation prend fin en cas :

- de signature d'un accord transactionnel par les parties et le Médiateur ;
- de signature par le Médiateur d'un acte de non transaction ;
- de décision signifiée par le Client ou l'Établissement au Médiateur de mettre un terme à la procédure de Médiation ;
- de clôture de la médiation par le Médiateur conformément aux dispositions de la loi n° 08-05 ou du présent règlement.

Article 12 : Confidentialité

Le Médiateur, ses collaborateurs ainsi que toute personne qui, à un titre quelconque, participe au traitement des dossiers de médiation et plus généralement, toute personne appelée à connaître ou à exploiter des informations se rapportant « au traitement des dossiers de médiation » sont tenus au respect du secret professionnel conformément aux dispositions de l'article 180 de la loi n°103-12 relative aux établissements de crédit et organismes assimilés et conformément aux dispositions de l'article 327-66 de la loi n° 08-05.

Les documents remis par les parties sont conservés par le Centre et ne sont pas restitués à celles-ci.

Le Médiateur