



قانون الوساطة المركز المغربي للوساطة البنكية

30 يناير 2019

فهرس

مقدمة

النصوص

التعاريف

المادة 1: مهام المركز

المادة 2: اتفاق الوساطة التعاقدية

المادة 3: المجانية

المادة 4: الملفات المقبولة

المادة 5: الإحالة

المادة 6: عدم القبول

المادة 7: المسطرة

المادة 8: اتفاق التسوية

المادة 9: محضر عدم التسوية

المادة 10: اقتراح الوسيط

المادة 11: نهاية المسطرة

المادة 12: السرية

مقدمة

الغرض من هذا القواعد هو تنظيم الوساطة التي يقوم بها المركز المغربي للوساطة البنكية. يحظى هذا النظام بموافقة جميع أعضاء وشركاء المركز وعلى الأخص: الأبنك وشركات التمويل ومؤسسات الدفع وجمعيات القروض الصغرى وأبنك المناطق الحرة.

و بموجب

- أحكام القانون رقم 05-08 بشأن الوساطة التعاقدية الصادر بتاريخ 30 نوفمبر 2007 الذي يلغي ويعوض الفصل الثامن من الباب الخامس من قانون المسطرة المدنية المصادق عليه بموجب الظهير رقم 01-07-1969، بتاريخ 19 ذو القعدة 1428 (30 نوفمبر 2007)؛

- أحكام القانون رقم 12-103 بشأن المؤسسات الائتمانية والهيئات المعتمدة في حكمها، الصادر بموجب الظهير رقم 1-14-193 المؤرخ بفتح ربيع الأول 1436 (24 ديسمبر 2014) وخصوصا فيما يتعلق بالمادة 158؛

- أحكام القانون رقم 08-31 الصادر في 18 فبراير 2011 والذي يسن تدابير حماية المستهلك، ولا سيما المادتان 111 و 149 التي تنص على الفصل من العمل او عن حالة اجتماعية غير متوقعة؛

- أحكام دورية والي بنك المغرب بتاريخ 10 يونيو 2016 بشأن طرق تفعيل نظام الوساطة المصرفية -

- الإجراءات التي اتخذها بنك المغرب وكذا القطاع البنكي لتحسين العلاقة بين المؤسسات الائتمانية وزبنائها

- أحكام القانون الأساسي للمركز المغربي للوساطة البنكية، ولا سيما المادة 11، المعتمدة في الاجتماع العام التأسيسي المنعقد في 25 يونيو 2013

التعريفات

- **المؤسسات:** هي مؤسسات ائتمانية بالمعنى المقصود في القانون رقم 12-103 بشأن المؤسسات الائتمانية والهيئات المعتمدة في حكمها

- **الأبنك:** تخضع لأحكام القانون رقم 12-103 بشأن المؤسسات الائتمانية والهيئات المعتمدة في حكمها

- **شركات التمويل:** تخضع لأحكام القانون رقم 12-103 بشأن المؤسسات الائتمانية والهيئات المعتمدة في حكمها

جمعيات القروض الصغرى: تخضع لأحكام القانون رقم 12-103 بشأن المؤسسات الائتمانية والهيئات المعتمدة في حكمها وكذا أحكام القانون رقم (97-18 المتعلق بالقروض الصغرى، في صيغته المعدلة والمزيدة.

أبنك المناطق الحرة: تحكمها أحكام القانون رقم 12-103 المتعلق بالمؤسسات الائتمانية والهيئات المعتمدة في حكمها والقانون رقم 90-58 المتعلق بالأسواق المالية الحرة، الصادر بتاريخ 18 مارس 1992.

مؤسسات الدفع: يحكمها القانون رقم 12-103 بخصوص المؤسسات الائتمانية والهيئات المعتمدة في حكمها

الزبون: يُفهم مصطلح الزبون بمعناه الأوسع، الذي يغطي كافة زبناء المؤسسات كانوا اعتياديين أو عابرين

الأطراف: هي المؤسسات وزبنائها

اتفاق الوساطة: هو عقد او شرط أبرمه الطرفان لفض النزاع بينهما

اتفاق التسوية: وثيقة تكرر الاتفاق الذي حصل بين الطرفين، والذي تم توقيعه من قبلهما وكذا من قبل الوسيط، في متم مسطرة الوساطة

محضر عدم التسوية : وثيقة تحمل توقيع الوسيط وتبين أن إجراءات الوساطة لم تسفر عن أي اتفاق

المركز: المركز المغربي للوساطة البنكية

الوسيط: يتقلد وسيط المركز المغربي للوساطة البنكية مسؤولية إجراء ومعالجة الوساطات وهو كذلك

مدير المركز؛ وهو يمارس مهامه وفقاً لما يلي

* القانون رقم 12-103، في مادته 158

* القانون رقم 05-08 بشأن الوساطة

* دورية والي بنك المغرب حول طرق اشتغال نظام الوساطة

* قواعد الوساطة

* القانون الداخلي

الخبير: هو شخص ذاتي أو معنوي يمكن للوسيط أن يستعين به نظراً لمؤهلاته التقنية

المادة 1: مهام المركز

يدبر المركز جهاز الوساطة البنكية المراد به التسوية الودية للنزاعات الناشئة أو تلك التي تحتل نشأتها بين المؤسسات وزبنائها. يتعلق الأمر بألية وساطة مؤسساتية تعاقدية أو قضائية لصالح الأشخاص الذاتيين أو المعنويين، وذلك في إطار القانون 08-05 المتعلق بالوساطة.

المادة 2: اتفاق الوساطة

تدرج المؤسسات في جميع الوثائق التعاقدية التي تربطها بالزبناء، شرط الوساطة للمركز المغربي للوساطة البنكية. في حالة حدوث نزاع ما، يوقع الزبون على طلب الوساطة وفقاً لنموذج محدد مسبقاً

يمكن أن يتم تفعيل عقد الوساطة أثناء الإجراءات القضائية وفقاً للمادة 57-327 من القانون رقم 08-05

المادة 3: المجانية

اللجوء الي الوساطة البنكية مجاني

المادة 4: الملفات المؤهلة للقبول

الملفات المؤهلة لعملية الوساطة هي التي تهم النزاعات بين الأطراف فيما يتعلق ب:

الحسابات الجارية وحسابات التوفير وحسابات السندات؛

وسائل الدفع

شروط سداد الديون المالية؛

تسليم جميع المستندات إلى الزبناء (رفع الحجز وجداول الاستهلاك، كشوفات العمليات البنكية الجارية،

البيانات المصرفية، نسخ العقود والمستندات الأخرى المختلفة) ؛

العمليات المتعلقة بتسويق عقود التأمين والمرتبطة مباشرة بمنتوج أو خدمة بنكية تسوقها المؤسسة ؛

استرداد المستحقات إذا كانت استحالة الدفع ناتجة عن حالة فصل أو حالة اجتماعية غير متوقعة، وفقاً

لأحكام المادة 111 من القانون رقم 08-31 الذي يسن تدابير حماية المستهلك؛

صعوبات التسوية من لدن المقاولات الصغيرة والمتوسطة الحجم للديون البنكية؛

وكذلك أي عمليات مصرفية أو تمويلية أخرى.

المادة 5: الإحالة

يمكن إحالة الطلبات على المركز من قبل الزبون أو المؤسسة أو القاضي.

قبل الإحالة على الوسيط، يجب على الزبون أن يخبر المصالح المختصة داخل المؤسسة المعنية بالنزاع .

يحق لأي زبون لم يتلق رداً من مؤسسته في غضون 40 يوم عمل، أو من كان غير راض عن الرد الذي

تلقاه، أن يحيل نزاعه على الوسيط وذلك بأية وسيلة متاحة له من قبل المركز.

يجب أن يكون طلب الوساطة مصحوبًا بنسخة من الطلب المقدم إلى المؤسسة المعنية. في حالة عدم وجود هذه النسخة، يقوم المركز بإبلاغ المؤسسة بطلب الزبون للوساطة.

بغض النظر عن المهلة الممنوحة للمؤسسة للرد على طلب الزبون، يجوز للمركز معالجة الملف إذا وافقت المؤسسة المعنية على بدء عملية الوساطة، مباشرة بعد استلام الطلب وقبل انتهاء المهلة المذكورة.

كل طلب للوساطة موجه أو مُودَع بالمركز يجب أن يحدد بوضوح، موضوع النزاع وأن يكون مدعومًا بالمستندات والمعلومات اللازمة لمعالجته و، عند الاقتضاء، جواب المؤسسة المعنية.

قد يطلب الوسيط من الزبون أو المؤسسة المعنية تقديم أي معلومات أو مستندات إضافية، تعيينه على معالجة الطلب

المادة 6 : عدم القبول

دواعي عدم قبول الملفات هي كالتالي:
أي نزاع سبق أن شكل موضوع قرار قضائي أو تحكيمي؛
الملفات الخارجة عن نطاق الاختصاص؛
الملفات الغير المكتملة، عندما تكون المعلومات أو المستندات الغير المتوفرة، حاسمة لمعالجة الملف.

يتم قبول:

المنازعات المتعلقة بتنفيذ قرارات المحكمة.
بناءً على طلب الطرفين، أي نزاع يكون موضوع دعوى جارية أمام محكمة أو هيئة تحكيم
إذا كان ملف ما قيد المعالجة وقام أحد الأطراف بإحالة ذات الملف على سلطة أو حكم، يتعين على هذا الطرف إبلاغ المركز في غضون 8 أيام. لا يمكن للمركز أن يستمر في معالجة الملف إلا بموافقة الطرفين. وإذا استحال ذلك، وجب على الوسيط إغلاق الملف
عند استلام الملف، يجب على المركز اتخاذ قرار بشأن قبوله من عدمه . وللمؤسسة 8 أيام عمل للبحث فيه.
عند انقضاء هذا الوقت، دون التوصل برد من المؤسسة، يعتبر الملف مقبولاً

المادة 7: المسطرة

في حالة القبول، يكون لدى المركز 30 يوم عمل لمعالجة الطلب. ومع ذلك، قد يمكن تقديم طلب مبرر للتمديد من قبل أحد الطرفين. في نهاية فترة التمديد هذه، يجوز للوسيط إما إغلاق الملف أو اقتراح حل للنزاع ضمن النطاق المحدد في المادة 10 من هذا القانون.

يتمتع الوسيط بالصلاحية الكاملة في الاستماع إلى الزبون الذي قدم بين يديه طلبا للوساطة وكذا إلى ممثل المؤسسة المعنية، وذلك بغية التوفيق بين وجهات نظرهم واقتراح مشروع اتفاق التسوية عند الاقتضاء.

يمكن للزبون أن يستعين بأي شخص يعتبر وجوده مناسباً وذلك بعد أن يقدم هويته وصفته ويبرر سبب اللجوء إليه. في هذه الحالة، يتعين على هذا الشخص أن يوقع اتفاقا بخصوص السرية طبقا للنموذج الذي بلوره المركز، ويستثنى الشخص أو الأشخاص الملزمون قانوناً بالسرية المهنية، من هذا الإجراء

يتعين على المؤسسة المعنية بالنزاع وضع رهن إشارة الوسيط جميع المستندات والمعلومات التي تعينه على إنجاز مهمته. وفقاً للمادة 66-327 من القانون رقم 05-08، يكون الوسيط ملزماً بالسرية المهنية. ولأغراض الوساطة، يتم تحرير المؤسسة من واجب السرية البنكية المتعلقة بزبونها.

المادة 8 : اتفاق التسوية

في نهاية مهمته وفي حالة نجاح الوساطة، يقترح الوسيط على الطرفين مشروع اتفاق التسوية. وتشتمل وثيقة التسوية على وقائع النزاع وشكل تسويته ونتائجه وما اتفق عليه الطرفان لوضع حد للنزاع. ويتم توقيع اتفاقية التسوية من قبل الوسيط والطرفين.

يحدد الوسيط للطرفين الآثار القانونية لاتفاقية التسوية من حيث أنها تستلزم قوة الشيء المقضي به بينهم ويمكن ان يذيل بالصيغة التنفيذية

المادة 9 : محضر عدم التسوية

في حالة تعذر الوصول، لأي سبب من الأسباب، إلى اتفاق بشأن حل النزاع، يحرر الوسيط محضرا يحمل توقيعه يفيد بعدم التوصل إلى تسوية

لا يمكن عرض نتائج الوسيط والبيانات التي يتلقاها من الزبون والمؤسسة على القضاء بغية البت في النزاع، إلا بموافقة الطرفين. ولا يمكن استخدام هذه النتائج والبيانات في أي حالة أخرى.

المادة 10 : اقتراح الوسيط

على الرغم من أحكام المادة 8 أعلاه، فإن المؤسسات تقبل مقترح الوسيط عندما لا يتجاوز مبلغ النزاع المبالغ التالية:

- * 200.000 درهم بالنسبة للأبنك؛
- * 100.000 درهم بالنسبة لشركات التمويل، ما عدا شركات القروض للإستهلاك؛
- * 50.000 درهم بالنسبة لشركات القروض للإستهلاك؛
- * 5.000 درهم بالنسبة لجمعيات القروض الصغرى؛
- * 5000 درهم بالنسبة لمؤسسات الدفع.

بعد موافقة الزبون، يتعين على الوسيط أن يبلغ المؤسسة بالإجراء الذي يشكل موضوع اقتراح من طرفه ويعد هذا الإبلاغ بمثابة قبول من لدن المؤسسة المعنية.

المادة 11 : نهاية مسطرة الوساطة

تنتهي إجراءات الوساطة في الحالات التالية:

- * توقيع اتفاقية التسوية بين الطرفين والوسيط؛
- * توقيع الوسيط على محضر عدم التسوية ؛
- * قرار من الزبون أو المؤسسة موجه للوسيط حول إنهاء عملية الوساطة ؛
- * إنهاء الوساطة من قبل الوسيط وفقا للقانون رقم 05-08 أو وفقا لهذا النظام

المادة 12 : السرية

إن الوسيط، وكذا معاونيه أو أي شخص آخر مهما كانت صفتهم، والذي يشارك في معالجة ملفات الوساطة، وبصورة أعم، أي شخص من شأنه استغلال المعلومات المتعلقة بـ "معالجة ملفات الوساطة" ملزمون جميعا بالتزام السرية المهنية وفقاً لأحكام المادة 180 من القانون رقم 12-103 المتعلق بالمؤسسات الائتمانية والهيئات المعتمدة في حكمها ووفقاً لأحكام المادة 66-327 من القانون رقم 05-08

يحتفظ المركز بالوثائق المقدمة إليه من قبل الأطراف ولا يقوم بإرجاعها إليهم

الوسيط