

Rapport d'activité 2023

Sommaire

- **Mot introductif**
- **Faits marquants de l'exercice 2023**
- **Evolution de l'activité en 2023**
- **Rapport Financier**
- **Budget 2024**

Mot introdudctif

L'année 2023 a été marquée par le changement de dénomination du Centre Marocain de Médiation Bancaire, désormais rebaptisé Alwassit Albanki. Cette nouvelle dénomination reflète une stratégie de communication avisée, visant à accroître la visibilité et la compréhension des activités du Centre auprès de la clientèle des établissements de crédit en matière de résolution à l'amiable des litiges.

Cette année a connu également une croissance significative de l'activité du Centre, avec un total de 4807 dossiers reçus au cours de l'année, comparé à 4073 en 2022. Nous constatons, donc, une augmentation de 18% du volume des demandes de médiation traitées.

Parmi les litiges les plus fréquents en 2023, nous citons ceux associés aux moyens de paiement.

En ce qui concerne les performances financières du Centre, le rapport financier de 2023 reflète une gestion prudente et optimisée des ressources. Malgré les défis économiques et opérationnels, le CMMB a maintenu une situation financière solide, garantissant ainsi la pérennité de ses activités et sa capacité à remplir sa mission de manière efficace.

Il est présenté également un aperçu du budget prévisionnel pour l'année 2024. Ce budget vise à soutenir les objectifs stratégiques du Centre tout en assurant une gestion responsable de ses ressources.

Les faits marquants de 2023

➤ Juillet

La validation du nouveau logo et de la nouvelle dénomination du Centre, désormais "**Alwassit** Albanki".

➤ Octobre

La nomination de Monsieur Abdelfettah LAZRAK en qualité de Médiateur Bancaire - Directeur par intérim en remplacement de Monsieur Hassan ALAMI.

Evolution de l'activité 2023

I. Les demandes de médiation reçues en 2023 :

En 2023, le CMMB a reçu un total de 4807 dossiers contre 4073 en 2022, soit une progression de 18%.

Parmi les dossiers reçus, 542 se sont révélés **inexploitables** et 4265 dossiers **exploitables**, répartis comme suit :

- 76 dossiers ont été jugés **irrecevables** ;
- 4189 dossiers ont été jugés **recevables** ;

Parmi les 4189 dossiers recevables :

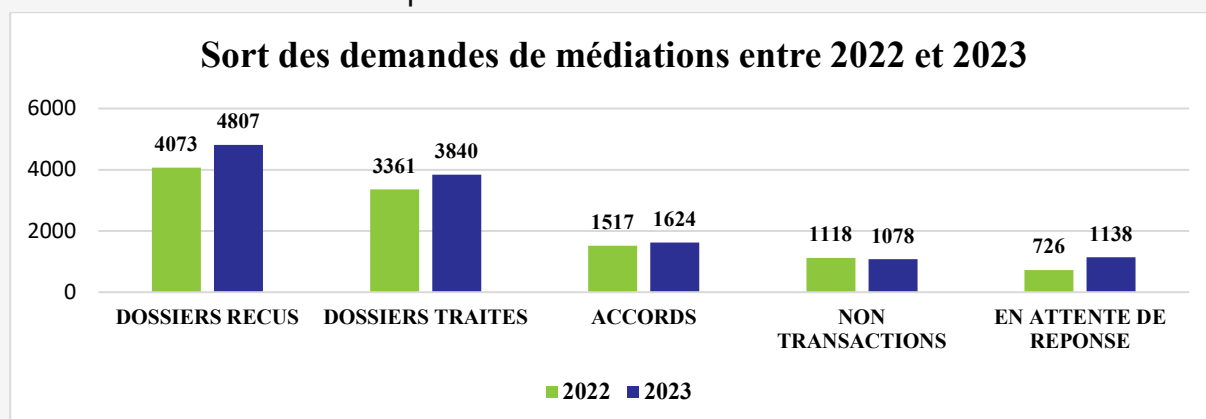
- 349 dossiers à fin d'année **en attente d'informations complémentaires** ;
- 3840 dossiers ont été traités, dont :
 - 1624 dossiers ont été résolus avec succès, se traduisant par **un accord transactionnel** signé par les parties concernées ;
 - 1138 dossiers sont **en attente de la réponse** des Établissements de crédit.
 - 1078 dossiers ont été conclus par **un acte de non-transaction**,

II. Le traitement des demandes de médiation entre 2022 et 2023 :

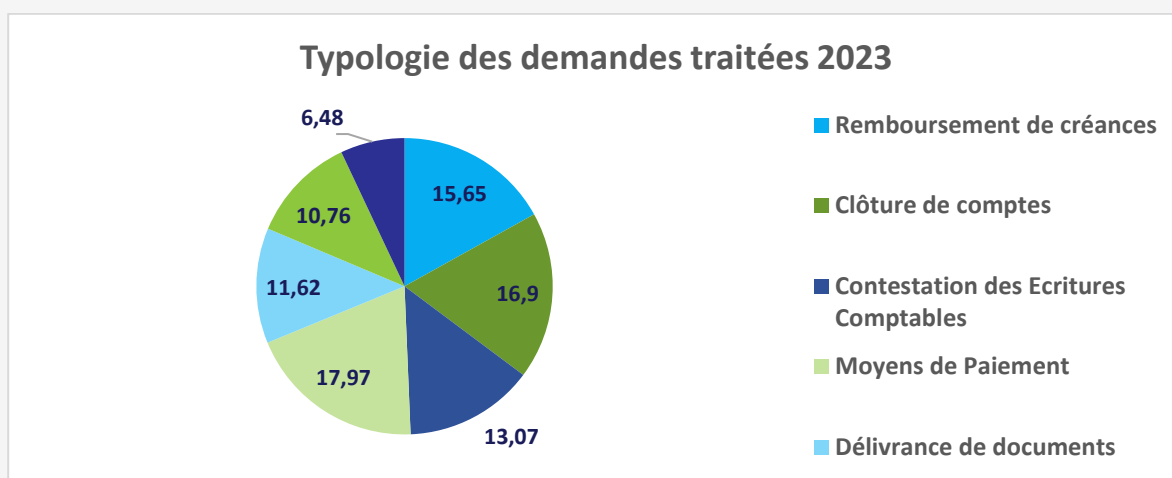
STATUT	2022	2023	2022/2023
	Nombre	Nombre	Pourcentage
Inexploitables	342	542	58,48%
Irrecevables	44	76	72,73%
En attente de traitement	326	349	7,06%
Dossiers traités	3.361	3.840	14,25%
Accords	1.517	1.624	7,05%
Non transactions	1.118	1.078	- 3,58%
En attente de réponse	726	1138	56,75%
TOTAL	4073	4.807	18,02%

Il ressort deux tendances qui requièrent une attention particulière : les dossiers inexploitable et ceux en attente de réponse.

- Concernant les **dossiers inexploitable**, l'augmentation de leur volume découle principalement de deux causes, à savoir :
 - Tout d'abord, l'augmentation du nombre de dossiers de médiation entre 2022 et 2023 ;
 - Ensuite, l'incomplétude de certaines demandes (manque de pièces justificatives) ou la complexité inhérente aux dossiers nécessitant des explications supplémentaires de la part des plaignants, couplées à des difficultés d'entrer en contact avec ces derniers en raison de l'incomplétude de leurs informations personnelles.
- Quant aux **dossiers en attente de réponse**, la hausse de leur volume a été observé durant le dernier trimestre 2023 et est attribuable au rallongement du délai de réponse des établissements de crédit. Ce stock a été réduit de 1138 dossiers à 348 suite aux actions concertées avec la Direction de la Supervision Bancaire (DSB) pour activer le traitement des instances par les Etablissements de crédit.

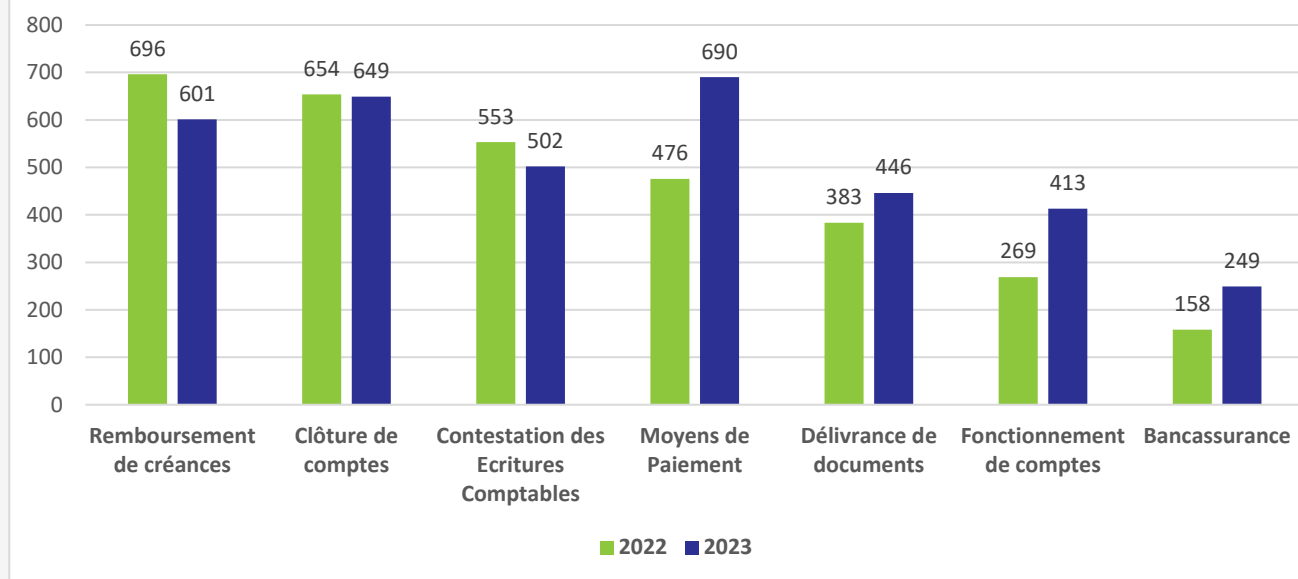


1. Typologies des demandes de médiation en 2023 :



TYPOLOGIE	<u>Demandes de médiation traitées par typologie 2022/2023</u>			
	Année 2022		Année 2023	
	Nombre	%	Nombre	%
Moyens de Paiement	476	14,16	690	17,97
Clôture de comptes	654	19,46	649	16,90
Remboursement de créances	696	20,71	601	15,65
Contestation des Écritures Comptables	553	16,45	502	13,07
Délivrance de documents	383	11,40	446	11,62
Fonctionnement de comptes	269	8,00	413	10,76
Bancassurance	158	4,70	249	6,48
Conditions opérations de Banque	38	1,13	131	3,41
PME Difficultés de règlement	79	2,35	95	2,47
Exécution des engagements bancaires	35	1,04	38	0,99
Fonctionnement des comptes titres	8	0,24	16	0,42
Comptes d'épargne	12	0,36	10	0,26
TOTAL	3361	100,00	3840	100,00

Evolution de la typologie des dossiers 2022-2023



La typologie des dossiers traités se présente comme suit :

- Les litiges associés aux **moyens de paiement** ont enregistré une augmentation substantielle, représentent 17,97% en comparaison avec 14,16% en 2022 et 12% en 2021. Cette tendance est attribuable à deux facteurs :
 - ✓ D'une part, l'accroissement continu du nombre d'émissions de cartes de crédit ;
 - ✓ D'autre part, l'augmentation de la fréquence des transactions électroniques frauduleuses et des incidents liés aux piratages sur cartes bancaires.

Concernant la répartition des litiges par type de moyens de paiement :

- Les cartes de paiement ont représenté la part prédominante avec 62,46% des litiges ;
 - Les virements ont constitué 23,62% ;
 - Les chèques ont représenté 13,62% ;
 - Les litiges liés aux lettres de change se sont quant à eux limités à une part marginale de 0,30%.
- La part des dossiers relatifs à des **clôtures de comptes bancaires** a connu des fluctuations au fil des années. En 2023, elle s'est établie à 16,90 %, contre 19,46 % en 2022 et 16,7 % en 2021. Cette évolution montre une diminution notable par rapport à 2018, qui avait enregistré une part de 37 % reflétant la mise en place des dispositions de l'article 503 du code de commerce ainsi que de la directive de Bank Al-Maghrib N°2/W/2022 relative aux conditions et modalités de la clôture des comptes à vue.

Cependant, le défi actuel réside dans la gestion de certains produits bancaires sous-jacents aux comptes bancaires, tels que les contrats d'assurance que les établissements de crédit ne peuvent résilier sans le consentement des clients.

- **Le remboursement des créances liées aux cas sociaux** a affiché une baisse notable au cours des dernières années. En 2023, il représentait 15,65%, comparé à 20,71% en 2022, 30,33% en 2021 et 35,3% en 2020. Cette tendance à la baisse s'explique par plusieurs facteurs, notamment la sortie progressive de la pandémie de Covid-19 et la reprise graduelle de l'activité économique dans tous les secteurs.
- **La contestation d'écritures comptables** a affiché une part de 13,07% en 2023, comparé à 16,45% en 2022. Cette catégorie couvre les litiges suivants :
 - Les retards de restitution de trop-perçu, représentant 31,27%,
 - Les régularisations de fichiers du Crédit Bureau, à hauteur de 27,69%,
 - Les contestations des frais et commissions, à 22,31%,
 - La banque digitale, avec 13,55%,
 - Divers autres litiges, totalisant 5,18%.
- La part des données relatives à la **délivrance de documents** s'est établie à 11,61 % en 2023, affichant une légère augmentation par rapport à 2022 (11,40 %) et 2021 (10,38 %). Les documents demandés par les clients portent principalement sur:
 - Les délivrances de mainlevées, représentant 54,71%,
 - Les encours et attestations, à hauteur de 29,60%,
 - Les délivrances de relevés et tableaux d'amortissement, avec 15,02%,
 - Les erreurs sur documents, représentant 0,67%.
- Les autres catégories de dossiers traités, à savoir la **bancassurance**, l'**exécution des engagements bancaires**, le **fonctionnement des comptes titres**, ainsi que **les conditions d'opérations des banques**, n'ont pas connu d'évolutions substantielles au cours de la période examinée.

2. Reliquat des dossiers 2022 traités en 2023 :

Outre les dossiers reçus en 2023, le CMMB a traité les dossiers en instance de l'année 2022:

516 dossiers en attente de réponse au 31/12/2022 ;
139 dossiers incomplets au 31/12/2022 et complétés en 2023.

= 655 Total des dossiers de 2022 traités en 2023.

- Sort des dossiers de 2022 traités en 2023 :

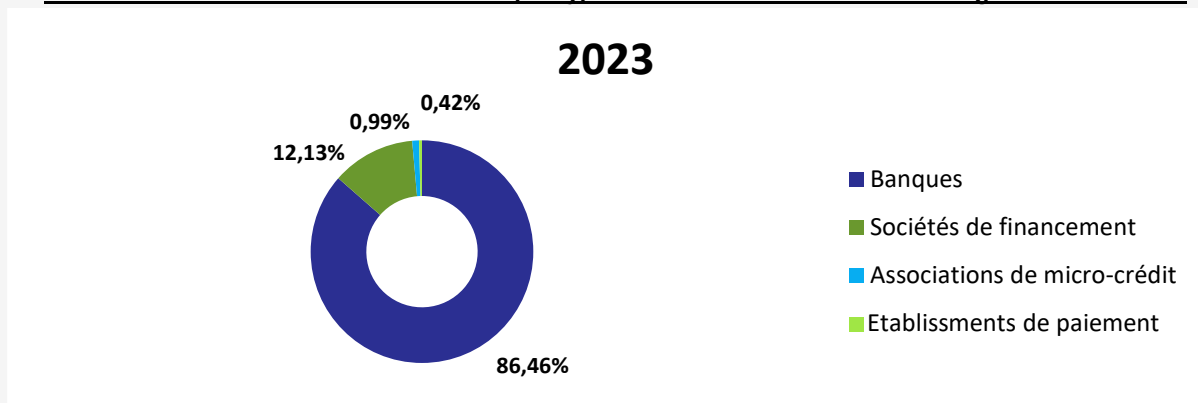
	Dossiers de 2022 traités en 2023
Accords	383
Non transaction	272
Total	655

A fin 2023, il subsiste un stock de 210 dossiers ventilés par typologie comme suit :

Typologie	Nombre
Moyens de Paiement	45
Remboursement de créances	38
Délivrance de Documents	31
Clôture de Comptes	29
Contestation des Écritures Comptables	29
Fonctionnement de comptes	21
Bancassurance	12
Conditions Appliquées aux Opérations de Banque	5
Total	210

3. Répartition par catégorie d'Établissements de Crédit :

Ventilation des demandes de médiations par type d'établissements de crédit et organisme assimilés



La part des dossiers de médiation relevant des clients de banques reste largement prédominante et en progression.

En revanche, celle des sociétés de financement a connu une baisse.

La part des autres catégories, bien qu'en hausse, reste limitée.

Établissements de crédit	2022	%2022	2023	%2023
Banques	2848	84,74%	3320	86,46%
Sociétés de financement	488	14,52%	466	12,13%
Associations de micro-crédit	20	0,59%	38	0,99%
Etablissements de paiement	5	0,15%	16	0,42%
Total	3361	100%	3840	100%

4. Les enjeux financiers :

Les litiges traités au cours de l'année 2023 représentent une valeur de **258 490 KMAD**, en comparaison avec **10 045 348 KDH** en 2022.

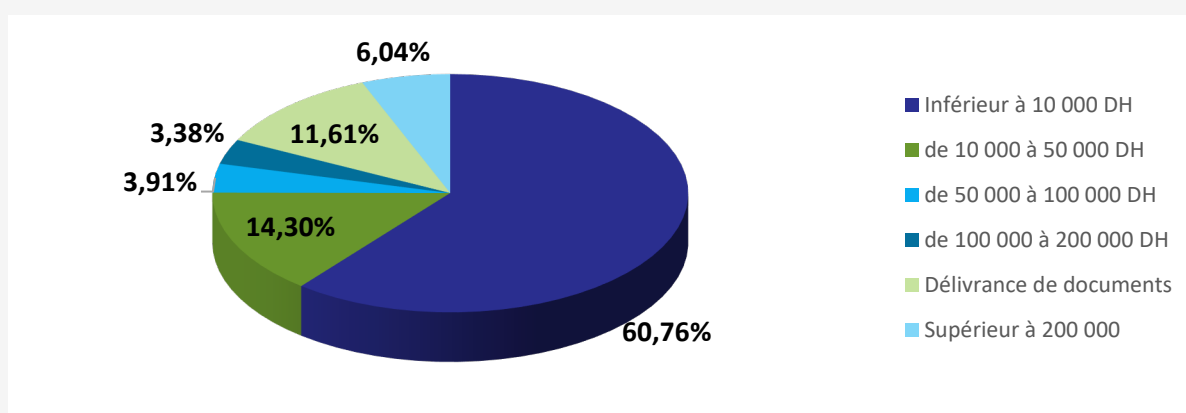
En 2022, un dossier d'une envergure exceptionnelle en termes de montant de litige avait été traité portant sur la liquidation de la succession d'un Dépôts à Terme (DAT) et se chiffrait à un montant de **8 565 440 KDH**.

Tableau de répartition par type d'établissement de crédit :

		Montant par nature d'établissement de crédit au 31-12-2023		
Type d'établissement de crédit	Établissements de crédit	Total en KDH	Total en KDH par type	
Banques	Banques	229.061	231.425	89,53%
	Banques participatives	2.364		
Sociétés de financement	Sociétés de Crédit à la consommation	10.967	25.349	9,81%
	Sociétés de crédit immobilier	4.754		
	Sociétés gestionnaires des moyens de paiement	273.9		
	Sociétés de cautionnement	3.781		

	Sociétés de crédit-bail	5.571		
	Sociétés d'affacturage	2.1		
Associations de micro-crédit	Associations de micro-crédit	1.701	1.701	0,66%
Etablissements de paiement	Établissements de paiement	15	15	-
	Total général	258.490 KDH		

Ventilation du nombre des médiations traitées au 31/12/2023 par tranche de montants



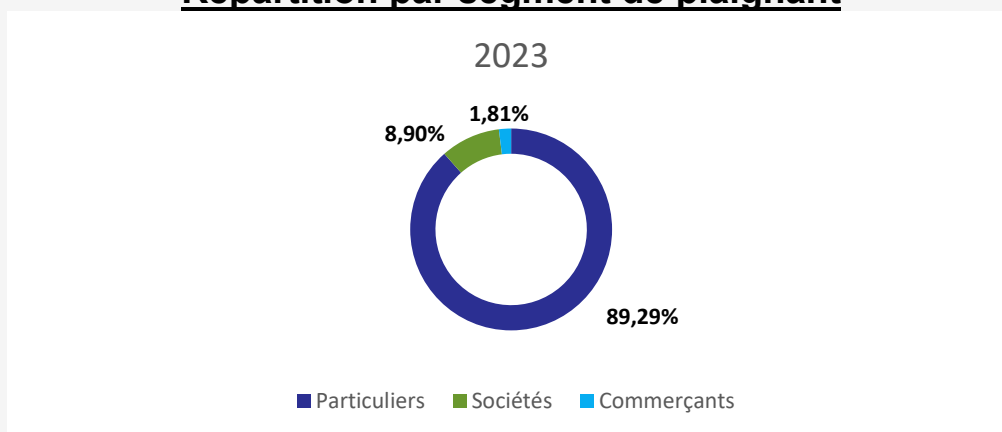
Par tranche de montant, les médiation inférieures à 10.000DH représentent 60% du nombre total suivi des médiations n'excédant pas 50.000DH avec 14%.

5. Catégorie des demandeurs :

La répartition des dossiers de médiation par segment de plaignant continue de faire ressortir une part majoritaire de particuliers. Il est noté une progression positive du nombre d'entreprises ayant eu recours au CMMB en 2023, soit un nombre de 162 demandes.

	2022	%	2023	%
Particuliers	3735	91,70%	4292	89,29%
Sociétés	266	6,53%	428	8,90%
Commerçants	72	1,77%	87	1,81%
Dossiers reçus	4073	100%	4807	100%

Répartition par segment de plaignant

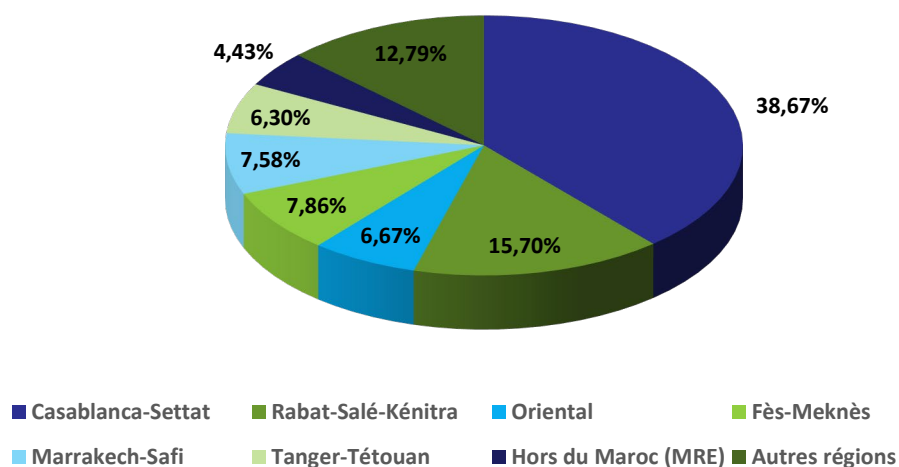


6. Répartition par région :

Régions	2022	%2022	2023	%2023
Casablanca-Settat	1348	40,11%	1485	38,67%
Rabat-Salé-Kénitra	562	16,72%	603	15,70%
Fès-Meknès	263	7,82%	302	7,86%
Marrakech-Safi	232	6,90%	291	7,58%
Oriental	265	7,88%	256	6,67%
Tanger-Tétouan	190	5,65%	242	6,30%
Souss-Massa	151	4,49%	185	4,82%
Beni-Mellal-Khénifra	122	3,65%	135	3,52%
Laâyoune	45	1,34%	70	1,82%
Draâ-Tafilalet	40	1,19%	63	1,64%
Guelmim-Oaud Noun	22	0,65%	25	0,65%
Dakhla-Oued Eddahab	12	0,36%	13	0,34%
Hors du Maroc (MRE)	109	3,24%	170	4,43%
Total	3361	100%	3840	100%

Les demandeurs résidant dans la région de Casablanca-Settat demeurent prédominants, bien que cette région ait connu un recul graduel de sa quote-part. Leur proportion s'est établie à 38,67% en 2023, comparativement à 40,11% en 2022, 43,32% en 2021 et 47,2% en 2020.

Répartition par région

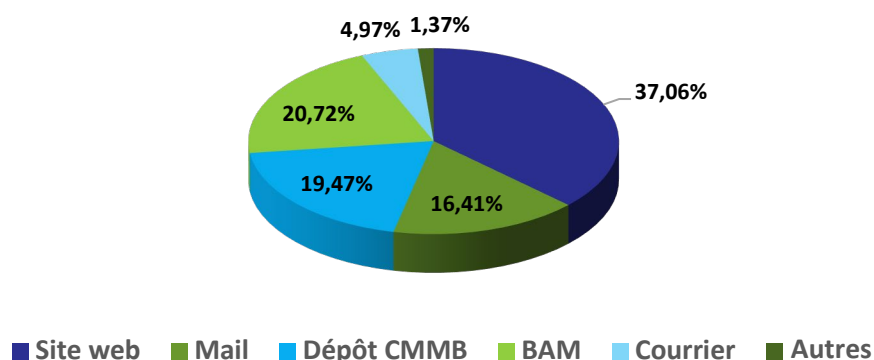


7. Saisine

Les sources de saisine se présentent en 2023 comme suit :

Sources	2022	%	2023	%
Site web	1.637	39,70%	1841	37,06%
Transfert par BAM	551	13,36%	1029	20,72%
Dépôt CMMB	768	18,63%	967	19,47%
Mail	879	21,32%	815	16,41%
Courrier	206	5,00%	247	4,97%
Ministère du commerce et de l'industrie	65	1,58%	50	1,01%
Associations de consommateurs	8	0,19%	9	0,18%
Application mobile	3	0,07%	9	0,18%
CGEM	6	0,15%	0	-
Total	4.123	100%	4.967	100%

Répartition des données de médiation par moyen de saisine (2023)



Les demandes de médiations déposées en ligne à travers le site web demeurent en première position avec 37%. Si l'on y ajoute les demandes par courriel, les demandes reçues par voie électronique s'avèrent représenter plus de la moitié du total.

En revanche, le nombre de médiations reçues via l'application mobile reste très faible (seulement neuf en 2023).

Certains clients recourent à deux ou plusieurs sources/canaux pour soumettre leurs demandes de médiation :

- 100 dossiers proviennent de clients ayant saisi à la fois Bank Al-Maghrib et le CMMB ;
- 60 dossiers émanent de clients ayant soumis leurs demandes de médiation au CMMB à deux reprises.

8. Les moyens humains :

Sur le plan organisationnel, le CMMB compte un effectif de huit agents :

- **Deux agents chargés de l'accueil des clients,**
- **Deux agents administratifs chargés de la gestion du courrier, la numérisation des dossiers, les opérations externes et l'archivage des documents,**
- **Trois médiateurs chargés de l'étude et du traitement des dossiers de médiation en collaboration étroite avec les correspondants des établissements de crédit,**
- **Un agent chargé de la préparation des accords et autres documents juridiques.**

Pour la gestion et l'optimisation des délais de traitement, le Centre a instauré un dispositif de gestion d'alertes automatisées générées par son système d'information.

En outre, les médiateurs tiennent des réunions de mise au point et de coordination avec les correspondants des Établissements de crédit.

Le Rapport Financier 2023

A. Le bilan au 31/12/2023

1. L'actif

Les immobilisations en non-valeurs et incorporelles ont été totalement amorties en 2020.

Immobilisations corporelles nettes	420.796,37 DH.
Actif circulant	353.913,41 DH.
Trésorerie - actif	1.887.299,64 DH.

Soit un total de l'actif de :2.662.009,42 DH.

2. Le passif

Capitaux propres	550.826,03 DH.
Passif circulant	2.111.183,39 DH.

Soit un total du passif de :2.662.009,42 DH.

B. L'exploitation

Produits de l'exercice	4.050.293,86 DH.
Charges de l'exercice	4.088.941,60 DH.
Résultat net	- 38.647,74 DH.

1. Les produits

Les produits d'exploitation d'un montant de 4.050 KDH proviennent :

- Des contributions des banques pour 3.500 KDH. La répartition entre les banques est faite selon des critères définis par le GPBM.
- Des contributions de l'APSF pour un montant de 500 KDH.
- Des contributions de l'APEP pour un montant de 50 KDH.
- Des contributions des Autres produits financiers pour 444,13 DH.

Les produits non courants s'élèvent à 293,86 DH.

2. Les charges

Les charges d'exploitation d'un montant de 4.006 KDH se répartissent comme suit :

- Prestations de services et fournitures.....2.052 KDH.
- Charges du Personnel.....773 KDH.
- Autres charges externes.....1.085 KDH.
- Dotations d'exploitation.....94 KDH.
- Autres charges financières 2 DH.

Les charges non courantes s'élèvent à 80 KDH.

Budget 2024

PROPOSITION DE RECONDUIRE LE BUDGET DE L'ANNÉE 2023 POUR L'ANNÉE 2024

- Masse Salariale :3.040 KDH
- Frais de fonctionnement :560 KDH
- Communication et missions :300 KDH
- Equipement :150 KDH

- **Total du Budget de fonctionnement :4.050 KDH**