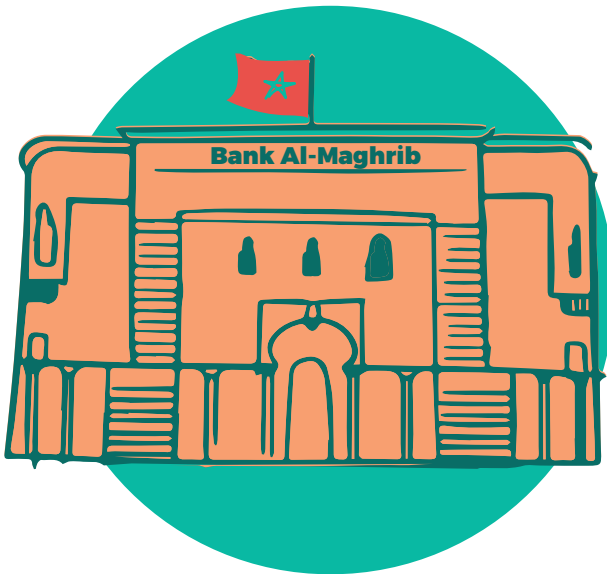




RELATIONS BANQUES/CLIENT: TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Dans le cadre de l'exercice des prérogatives qui lui sont dévolues, Bank Al-Maghrib a mis en place un certain nombre de mesures légales et réglementaires visant la protection du consommateur des services bancaires.

Ce guide présente les voies de recours possibles en cas de différends entre un client et son établissement de crédit.



Comment dois-je procéder en cas de réclamation contre mon établissement de crédit

Bank Al-Maghrib a mis en place 3 recours possibles vis à vis des établissements concernés intégrant les banques et les sociétés de financement (Sociétés de Crédit à la Consommation, Sociétés de Crédit-Bail, Sociétés de Crédit Immobilier, Sociétés d'Affacturage, Sociétés de Cautionnement, Autres Sociétés de Financement) :

1. Dépôt d'une réclamation auprès de **l'établissement de crédit** ;
2. Dépôt d'une demande de médiation auprès du **Centre marocain de médiation bancaire** ;
3. Dépôt d'une réclamation auprès de **Bank Al-Maghrib** en dernier lieu.

Le client est invité à faire usage de ces recours selon l'ordre indiqué pour optimiser le traitement de sa réclamation.

LES 3 VOIES DE RECOURS

1



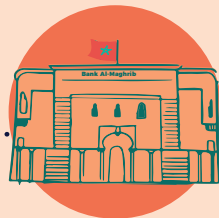
L'établissement
de crédit

2



Centre Marocain de
Médiation Bancaire

3



Bank Al-Maghrib

Comment contacter mon établissement de crédit

1



Je contacte mon établissement de crédit par téléphone et en cas de besoin je me déplace vers mon agence afin d'exprimer ma requête et essayer de comprendre la situation. *Parfois, quelques explications suffisent pour régler la réclamation.*

Si l'entretien verbal avec mon agence ne donne pas satisfaction, je peux m'adresser par écrit :

soit

À l'entité centrale de traitement et de suivi des réclamations de mon établissement **en déposant ou en envoyant** une réclamation écrite contre accusé de réception.



ou

En déposant une réclamation écrite au niveau de toute agence ou succursale de l'établissement contre accusé de réception.



ou

En envoyant ma réclamation à travers les canaux digitaux de mon établissement notamment à travers les rubriques dédiées dans le site web et dans l'application mobile.





Mon dossier doit être accompagné du maximum d'éléments d'information possibles pour faciliter le traitement de ma réclamation.



Informations du client :
Nom-prénom, CNIE ou N° de passeport pour les étrangers, Tél. fixe et portable, adresse postale, N° de compte...



Informations sur le différend : description de la réclamation, pièces justificatives, (contrats, relevés...)

Mon établissement dispose d'un délai de :



10 jours

ouverts pour se prononcer sur l'irrecevabilité de la réclamation.



40 jours

ouverts pour traiter la réclamation et m'adresser une réponse.



En cas de prolongation de délai de traitement de la réclamation, l'établissement doit vous en informer.

Si je ne reçois pas de réponse à ma réclamation de la part de mon établissement de crédit

ou

Si je ne suis pas satisfait de la réponse de mon établissement de crédit

Je peux m'adresser au **centre marocain de médiation bancaire (CMMB).**



Qu'est-ce que le centre marocain de médiation bancaire

2

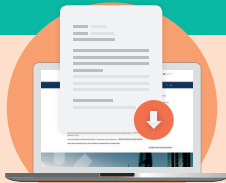


Le Centre Marocain de Médiation Bancaire a été créé en 2014 sous l'impulsion de Bank Al-Maghrib. Il a pour rôle de permettre une résolution amiable des litiges existants entre la clientèle et les établissements de crédit et ce **à titre gratuit**.

Comment peut-on saisir le centre marocain de médiation bancaire

soit

- Consulter le site web du centre de médiation bancaire : **www.cmmb.ma**
- Télécharger et envoyer la réclamation via la rubrique «Recours à la médiation - Demande de médiation»



ou

- En envoyant un courrier à l'adresse suivante: **LE CENTRE MAROCAIN DE MÉDIATION BANCAIRE**
Angle Avenue Hassan II et rue Ahmed Touki, 20080 Casablanca
- Ou un email à l'adresse électronique du centre marocain de médiation bancaire : **cmmb@cmmb.ma**



ou

Déposer le dossier au siège du centre marocain de médiation bancaire : **Angle Avenue Hassan II et rue Ahmed Touki, 20080 Casablanca**

Pour les entreprises, en déposant auprès des guichets CMMB, au niveau de la Confédération Générale des Entreprises du Maroc et de la Chambre de Commerce de Casablanca-Settat





Mon dossier doit être accompagné du maximum d'éléments d'information possibles pour faciliter le traitement de ma réclamation.



Informations du client : Nom-Prénom, CNIE ou N° de passeport pour les étrangers, Tél. fixe et portable, adresse postale, N° de compte...



Informations sur le différend: description de la réclamation, pièces justificatives, (contrats, relevés....)

Le CMMB dispose de :



8 jours

ouverts pour se prononcer de l'irrecevabilité de la réclamation.

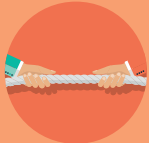


30 jours

ouverts pour étudier le dossier et émettre un avis

Pour toute assistance ou information je peux contacter le centre marocain de médiation bancaire par téléphone :

+212(0) 522 27 21 69



Une prolongation de délai est possible en cas de litige complexe.

.....



Le CMMB doit informer le client lors de la prolongation de délai.

.....



Le client dispose de **10 jours** pour se décider d'accepter ou non la solution de médiation proposée.

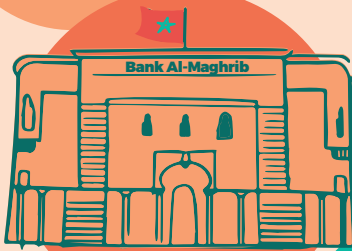
.....



Le médiateur n'intervient pas si l'affaire est portée devant la justice.

Quand est-ce que je peux saisir Bank Al-Maghrib

3



Le client peut saisir Bank Al-Maghrib après épuisement des voies de recours qui lui sont offertes auprès de son établissement bancaire et auprès du CMMB. Le client devra présenter l'ensemble des justificatifs nécessaires permettant l'étude et l'analyse de sa doléance conformément aux dispositions légales et réglementaires en la matière.

D'abord, télécharger et remplir le formulaire disponible sur le site web de la Banque :

www.bkam.ma Via la rubrique « Services rendus au public - Résolution des réclamations entre les établissements de crédit et leur clientèle »

Comment m'adresser à Bank Al-Maghrib



A travers le site web de Bank Al-Maghrib

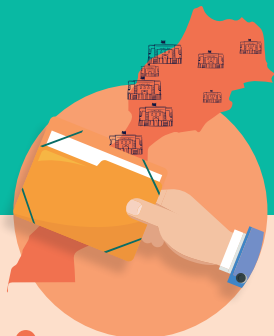
A travers un formulaire de renseignement

Pour consulter directement le formulaire, utilisez le code QR



soit

Déposer le dossier directement après de l'agence Bank Al-Maghrrib la plus proche.
cf en annexe les adresses des agences BAM



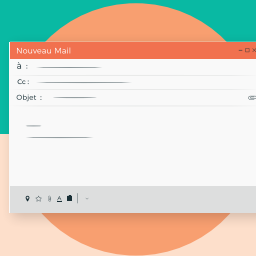
ou

Envoyer le dossier par courrier à :
BANK AL-MAGHRIB
DIRECTION SUPERVISION BANCAIRE.
Service suivi des réclamations de la clientèle.
Tour Casablanca Finance City, 24^{ème} étage, lot 57, quartier, Casa-Anfa, Hay Hassani.



ou

Envoyer le dossier par mail à l'adresse :
reclamations_clientele@bkam.ma



Mon dossier doit contenir :

- Le formulaire renseigné (formulaire téléchargé sur le site web de Bank Al-Maghrrib)
- Le maximum d'éléments d'information possibles pour faciliter le traitement de ma réclamation.



Informations du client :
Nom-Prénom, CNIE ou N° de passeport pour les étrangers, Tél. fixe et portable, adresse postale, N° de compte...



Informations sur le différend: description de la réclamation, pièces justificatives, (contrats, relevés....)



Bank Al-Maghrrib n'intervient pas si l'affaire est portée devant la justice.



Un arrangement à l'amiable est à privilégier, il est toujours meilleur qu'une procédure longue et coûteuse devant les tribunaux.

Succursales et agences de Bank Al-Maghrib

Les guichets des succursales et agences sont ouverts du lundi au vendredi de 8h30 à 15h.



Entité	Adresse
Agadir	Boulevard Mohamed V - BP 181 - Agadir - CP 80 000
Al hoceïma	Boulevard Mohamed V - BP 11 - Al Hoceïma
Beni-Mellal	Boulevard Hassan II - BP. 535 - Béni Mellal
Casablanca	115, Bd de Paris - B.P 72 - Casablanca
El jadida	3, Boulevard Mohammed V - B.P 88 - El Jadida
Fès	Bank Al-Maghrib Agence de Fès Avenue Lalla Meryem 30 001 Fès.
Kenitra	Avenue Mohammed V- Place du 20 Août B.P 218 - Kénitra
Laâyoune	Avenue Prince Moulay Abdellah - B.P 91 - Laâyoune
Larache	10, Avenue Mohammed V - B.P 18 - Larache
Marrakech	Avenue Mohamed VI - B.P 409 - Marrakech
Meknès	10 Avenue Mohammed V - B.P S 20 - Meknès
Nador	Quartier Administratif, place de la Marche Verte - B.P 140 - Nador
Ouarzazate	Avenue Moulay Rachid - B.P 303 - Ouarzazate
Oujda	28 Boulevard Mohammed V - B.P 415 - Oujda
Rabat	Avenue Annakhil- Succursale de Rabat -Hay Riad - BP 2280 - Rabat
Safi	Angle Rue Abdelmoumen Ben Ali et Place de l'Indépendance B.P 18 - Safi
Settat	Avenue Hassan II- B.P 791 - Settat
Tanger	78, Boulevard Mohamed V - Tanger
Taza	Boulevard Mohammed V - B.P 72 - Taza
Tétouan	Lot Aviation Près de la Wilaya - B.P 4329 -Tétouan - CP 93000



Pour toute information, vous pouvez appeler Bank Al-Maghrib :

080 200 11 11



فروع ووكالات بنك المغرب

تفتح وكالات وفروع البنك أبوابها من الاثنين إلى الجمعة

من 8:30 إلى 15:00 زوالا

العنوان	الوكالة/الفروع
بشارع محمد الخامس، صندوق البريد 181 - أكادير - 80000	أكادير
شارع محمد الخامس - صندوق البريد 11 - الحسيمة	الحسيمة
شارع الحسن الثاني - صندوق البريد 535 - بني ملال	بني ملال
115، شارع باريس- صندوق البريد 72 - الدار البيضاء	الدار البيضاء
3، شارع محمد الخامس - صندوق البريد 88 - الجديدة	الجديدة
شارع لالا مريم 30001 - فاس	فاس
شارع محمد الخامس- ساحة 20 غشت- صندوق البريد 218 - القنيطرة	القنيطرة
شارع الأمير مولاي عبد الله - صندوق البريد 91 - العيون	العيون
10، شارع محمد الخامس - صندوق البريد 18 - العرائش	العرائش
شارع محمد السادس - صندوق البريد 409 - مراكش	مراكش
10، شارع محمد الخامس - صندوق البريد 20 - مكناس	مكناس
الحي الإداري - ساحة المسيرة الخضراء- صندوق البريد 140 - الناظور	الناظور
شارع مولاي رشيد - صندوق البريد 303 - ورزازات	ورزازات
28، شارع محمد الخامس - صندوق البريد 415 - وجدة	وجدة
شارع النخيل- حي الرياض - صندوق البريد 2280 - الرباط	الرباط
تقاطع شارع عبد المومن بن علي وساحة الاستقلال - صندوق البريد 18 - آسفي	آسفي
شارع الحسن الثاني - صندوق البريد 791 - سطات	سطات
78، شارع محمد الخامس - طنجة	طنجة
شارع محمد الخامس- صندوق البريد 72 - تازة	تازة
حي المطار (قرب الولاية) صندوق البريد 4329 - تطوان - 93000	تطوان

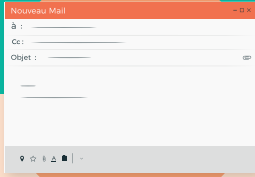
للحصول على أية معلومات، يمكنكم
الاتصال ببنك المغرب على الرقم التالي:

080 200 11 11



أو

إرسال الملف عبر البريد الإلكتروني إلى العنوان التالي: reclamations_cliente@bkam.ma



أو

إرسال الملف عبر البريد إلى العنوان التالي: بنك المغرب، مديرية الاشراف البنكي، مصلحة تتبع الشكايات الخاصة لربناء مؤسسات الإئتمان، القطب المالي للدار البيضاء، الطابق 24، التجزئة 57، البيضاء-أنفا، الحي الحسني



إما

إيداع الملف مباشرة لدى أقرب فرع لبنك المغرب (أنظر الملحق للاطلاع على عناوين وكالات بنك المغرب وفروعه).



معلومات حول النزاع: وصف مفصل للشكاية، إلى جانب الوثائق الثبوتية (العقود، وكشوف الحساب، إلخ).

معلومات حول الزبون: الاسم والنسب، ورقم البطاقة الوطنية للتعريف أو رقم جواز السفر بالنسبة للأجانب، ورقمي الهاتف الثابت والنقال، والعنوان البريدي، ورقم الحساب البنكي...



يجب أن يتضمن ملفي ما يلي:

- الاستمارة بعد ملئها (الاستمارة التي تم تحميلها من موقع بنك المغرب)
- أكبر قدر ممكن من المعلومات لتسهيل معالجة شكايتي.



لا يتدخل بنك المغرب إذا كان الموضوع معروضا على أنظار القضاء.



من المستحب تسوية النزاع وديا بدل سلك مساطر طويلة ومكلفة أمام المحاكم



معلومات حول النزاع: وصف مفصل للشكاية، إلى جانب الوثائق الثبوتية (العقود، وكشوف الحساب، إلخ).

معلومات حول الزبون: الاسم والنسب، ورقم البطاقة الوطنية للتعريف أو رقم جواز السفر بالنسبة للأجانب، ورقم الهاتف الثابت والنقال، والعنوان البريدي، ورقم الحساب البنكي...

يجب أن يتضمن ملفي أكبر قدر ممكن من المعلومات لتسهيل معالجة شكائتي.

للحصول على المساعدة أو على أية معلومات، يمكنني الاتصال بالمركز المغربي للوساطة البنكية عبر الهاتف على الرقم :

+212(0) 522 27 21 69



يتوفر المركز المغربي للوساطة البنكية على أجل:

8 أيام

عمل للتصريح بعدم قبول الشكاية



30 يوم

عمل لدراسة ملف الشكاية والإدلاء برأيه في الموضوع



يجوز للمركز تمديد الآجال إذا تعلق الأمر بنزاع معقد.



يتعين على المركز المغربي للوساطة البنكية إشعار الزبون بقرار تمديد الآجال.



يتوفر الزبون على أجل 10 أيام ليقرر قبول الحل المقترح في إطار الوساطة أو رفضه.



لا يتدخل الوسيط إذا كان الموضوع معروضا على أنظار القضاء.



تم تأسيس المركز المغربي للوساطة البنكية سنة 2014 بمبادرة من بنك المغرب. وتتمثل مهمته في منح إمكانية تسوية النزاعات القائمة بين الزبائن ومؤسسات الائتمان بشكل ودي ومجاني.

ما هو المركز المغربي للوساطة البنكية

2



كيف أقدم شكائتي للمركز المغربي للوساطة البنكية

أو

بإيداع الملف بمقر المركز المغربي للوساطة البنكية بالعنوان: تقاطع شارع الحسن الثاني وشارع أحمد تويي، 20080 الدار البيضاء

وبالنسبة للمقاولات، يمكنها إيداع الملف لدى شبكي المركز المغربي للوساطة البنكية المتواجدين في مقر الاتحاد العام لمقاولات المغرب وغرفة التجارة لجهة الدار البيضاء-سطات

أو

• بإرسال الشكاية بواسطة البريد إلى العنوان التالي: المركز المغربي للوساطة البنكية، ملتقى شارع الحسن الثاني وشارع أحمد تويي 20080 الدار البيضاء

• أو بالبريد الإلكتروني إلى عنوان المركز المغربي للوساطة البنكية: cmmb@cmmb.ma

إما

• عبر زيارة الموقع الإلكتروني للمركز المغربي للوساطة البنكية : www.cmmb.ma

• تحميل استمارة الشكاية عبر النقر على رابط «اللجوء إلى الوساطة - طلب الوساطة»





يجب أن يتضمن ملفي أكبر قدر ممكن من المعلومات لتسهيل معالجة شكايتي.



معلومات حول الزبون: الاسم والنسب، ورقم البطاقة الوطنية للتعريف أو رقم جواز السفر بالنسبة للأجانب، ورقم الهاتف الثابت والنقال، والعنوان البريدي، ورقم الحساب البنكي...

معلومات حول النزاع: وصف مفصل للشكاية، إلى جانب الوثائق الثبوتية (العقود، وكشوف الحساب، إلخ).

تتوفر مؤسستي على أجل:



40 يوم

عمل لمعالجة الشكاية وموافاتي بالرد عليها



10 أيام

عمل للتصريح بعدم قبول الشكاية



في حالة تمديد أجل معالجة الشكاية، يتعين على المؤسسة إبلاغي بذلك.



يمكنني الاتصال
بالمركز المغربي
للساطة البنكية
(CMMB)



2

إذا لم أتلّق ردًّا على شكايتي من مؤسستي الائتمانية

أو

إذا لم أكن راضيًّا عن جواب مؤسستي الائتمانية

أتصل بمؤسستي الائتمانية عبر الهاتف، وإن لزم الأمر، أذهب إلى وكالتي من أجل طرح مشكلتي في محاولة مني لفهم ما يجري. أحياناً تكون بعض التفسيرات كافية لحل المشكل.

كيف أتصل بمؤسستي الائتمانية

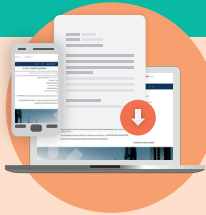
1



إذا لم تفض المقابلة الشفوية مع وكالتي إلى نتائج مرضية، يمكنني أن أقدم شكاية كتابية:

أو

بإرسالها عبر القنوات الرقمية لمؤسستي، وخاصة من خلال الفضاء المخصص لهذا الغرض في موقعها الإلكتروني أو في تطبيق الهاتف النقال.



أو

بإدائها لدى أي وكالة أو فرع تابع للمؤسسة مقابل وصل الاستلام.



إما

بإدائها أو بإرسالها مقابل إشعار بالاستلام إلى المصلحة المركزية المكلفة بمعالجة وتتبع الشكايات بمؤسستي.



ما هي المسطرة الواجب اتباعها في حالة ما إذا أردت تقديم شكاية ضد مؤسسة الائتمان

حدد بنك المغرب ثلاث طرق لتقديم شكاية ضد قرارات المؤسسات المعنية، هما في ذلك البنوك وشركات التمويل (شركات قروض الاستهلاك؛ شركات القرض الإيجاري؛ شركات القرض العقاري؛ شركات تحصيل وشراء الديون؛ شركات الكفالة أو شركات تمويل أخرى):

1. إيداع شكاية لدى مؤسسة الائتمان
2. تقديم طلب وساطة للمركز المغربي للوساطة البنكية
3. رفع الشكاية إلى بنك المغرب كمالأخبر.

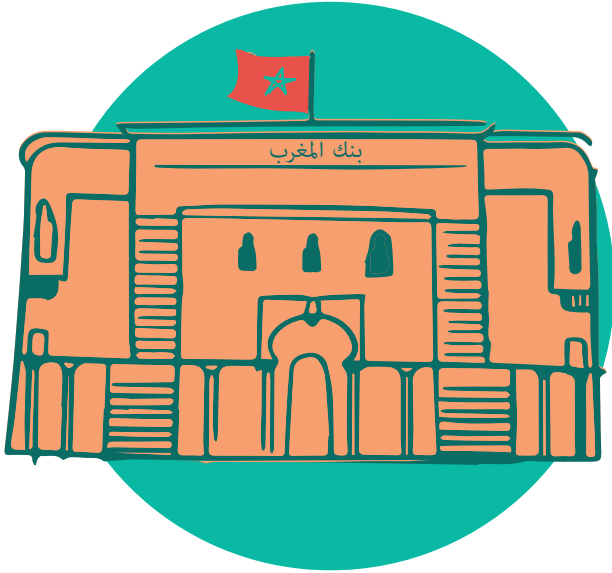
يرجى من الزبون احترام الترتيب المشار إليه لتتم معالجة شكايته على أحسن وجه.

الطرق الثلاث لتقديم الشكاية



قام بنك المغرب، في إطار ممارسة الصلاحيات المخولة له، بإقرار عدد من التدابير القانونية والتنظيمية الرامية إلى حماية مستعملي الخدمات البنكية.

و يقدم هذا الدليل الطّرق الممكنة لتقديم الشكاية في حالة حدوث نزاع بين الزبون و مؤسسته الائتمانية.





العلاقات بين البنك والزبائن : معالجة الشكايات