

Rapport d'activité 2024

Sommaire

- **Mot introductif**
- **Faits marquants de l'exercice 2024**
- **Evolution de l'activité en 2024**
- **Actions de communication**
- **Rapport Financier**
- **Budget 2025**

Mot introductif

En 2024, Al Wassit Albanki célèbre sa première décennie d'existence, après sa création en 2013. Au cours de ses dix premières années, l'institution a constamment œuvré, sous l'égide de Bank Al-Maghrib, pour renforcer ses actions au sein de l'écosystème financier et auprès de sa clientèle, afin de promouvoir la résolution amiable des litiges.

Ces efforts se sont concrétisés par une croissance continue de son activité, avec un nombre total de dossiers reçus s'élevant à 5 536 en 2024, contre 4 807 en 2023, soit une augmentation de 15 % du volume des demandes de médiation traitées.

L'année 2024 a également été marquée par une série de mesures visant à accroître significativement la visibilité d'Al Wassit Albanki auprès du grand public, impactant positivement son activité.

Avec des ambitions clairement définies, Al Wassit Albanki aspire à devenir l'acteur de référence dans le traitement amiable des litiges entre les établissements de crédit et leur clientèle.

Les faits marquants de 2024

- Confirmation par le Conseil d'administration du 10/07/2024 de M. Lazrak Abdelfettah en tant que Médiateur.
- Organisation par le Comité de direction d'Al Wassit Albanki, en date du 29 avril 2024, d'un atelier avec la Fédération Nationale des Associations du Consommateur (FNAC), la Fédération Marocaine des Droits du Consommateur (FMDC), pour échanger au sujet des pistes de synergies et de collaboration pour promouvoir la résolution à l'amiable des litiges et renforcer la protection des consommateurs.
- Organisation de 2 ateliers avec les représentants du CSPJ et Bank Al-Maghrib pour examiner les prérequis nécessaires à la déclinaison de l'article 13 de la loi 38-15 sur l'organisation du Pouvoir Judiciaire, donnant la possibilité aux juges d'inviter les parties à régler leur litige par voie de conciliation ou de médiation.
- Participation au Salon International de l'Agriculture – Février 2024.
- Participation au forum-débat portant sur l'intelligence artificielle éthique au service du consommateur – 27 mars 2024.
- Participation à la présentation de l'enquête nationale sur le consommateur numérique – 24 mai 2024.

- Organisation de réunions mensuelles avec les représentants des banques partenaires. Ces rencontres permettent de faire le point sur l'état d'avancement des dossiers traités, d'identifier ceux nécessitant une réflexion approfondie, et d'échanger sur les problématiques récurrentes ou spécifiques rencontrées dans le processus de médiation.

Elles constituent également un espace d'échange constructif, favorisant une meilleure compréhension mutuelle et l'amélioration continue des mécanismes de traitement des litiges.

Evolution de l'activité 2024

➤ Dossiers reçus en 2024 :

Al Wassit Albanki a reçu du 01/01/2024 au 31/12/2024, 5.536 dossiers répartis comme suit :

- 378 dossiers inexploitable ;
- 5.158 dossiers exploitables dont :
 - 74 dossiers irrecevables ;
 - 5.084 dossiers recevables dont :
 - + 453 dossiers en attente de traitement ;
 - + 4.631 dossiers traités et ventilés comme suit :
 - ++ Accords : 2.329
 - ++ Actes de Non-Transaction : 1.485
 - ++ En attente de réponse des parties : 817

A noter que Al Wassit Albanki a reçu 1.436 réclamations¹ de Bank Al-Maghrib durant la même période.

¹ Dont 141 dossiers étaient déjà reçus directement par Al Wassit Albanki

Pour les 4.631 dossiers traités durant la période considérée, 3.923 dossiers concernent les Banques, 611 dossiers les Sociétés de Financement, 43 dossiers les Associations de Micro-Crédit et 54 dossiers les Sociétés de Transfert de Fonds.

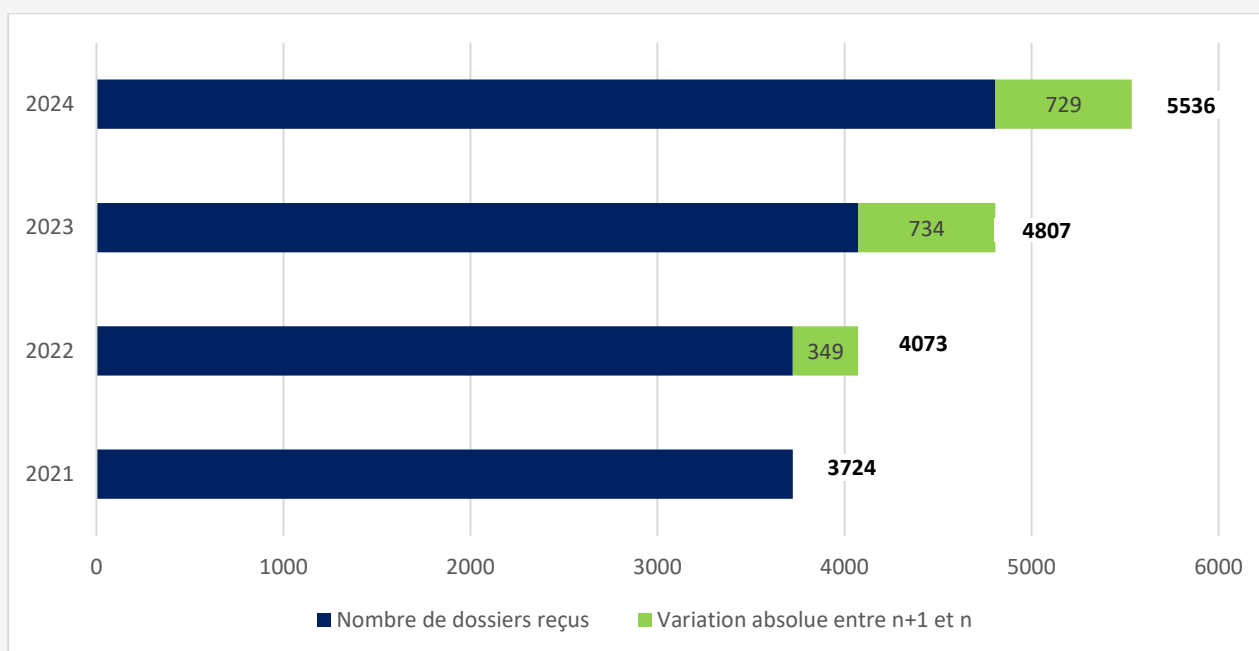
Al Wassit Albanki a été saisi, au cours de la même période, par 4.937 clients particuliers et 599 clients ayant une activité commerciale (519 personnes morales et 80 personnes physiques).

Outre les dossiers reçus en 2024, Al Wassit Albanki a traité les 1 487 dossiers en instance au titre de l'année 2023, répartis comme suit :

- 1.138 dossiers en attente de réponse au 31/12/2023 ;
- 349 dossiers reçus en 2023 et complétés en 2024.

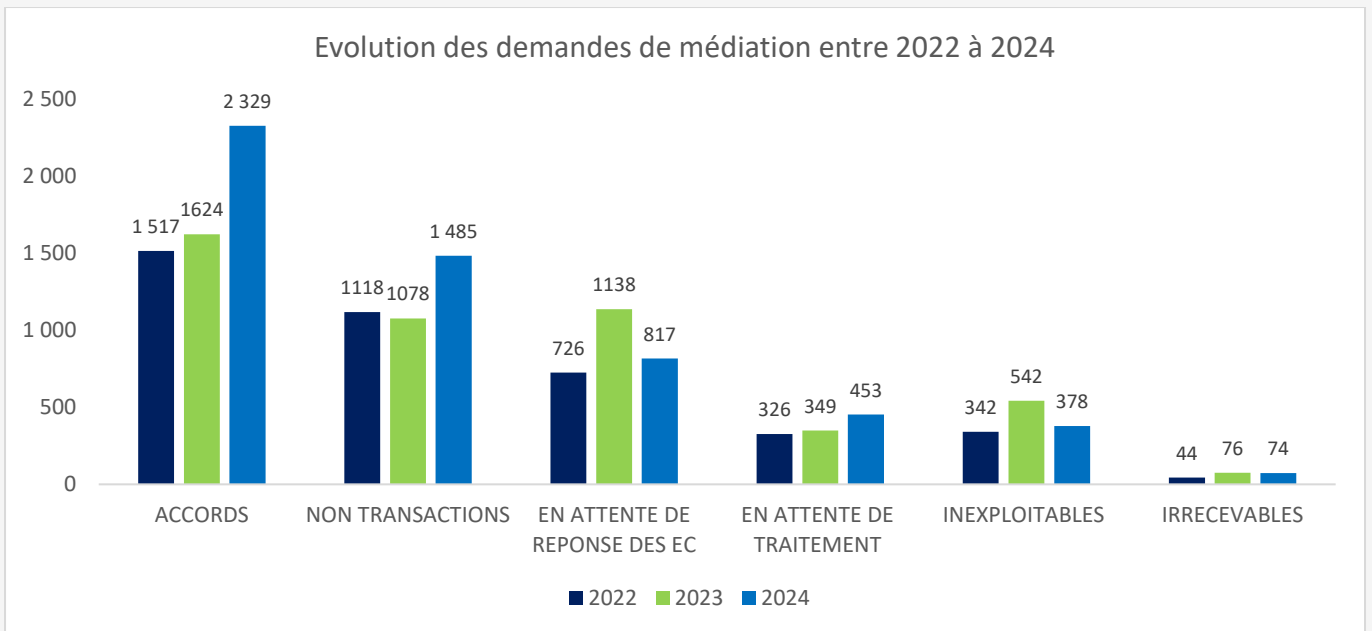
➤ Evolution du nombre de dossiers de médiation reçus entre 2021 et 2024

Le nombre de dossier traités par Al Wassit Albanki a presque doublé en l'espace de 4 ans, avec 5536 dossiers traités en 2024.



➤ Evolution du traitement des demandes de médiation par statut

L'évolution par statut des dossiers de médiation traités entre 2022 et 2024, se présente comme suit :



Les dossiers **inexploitables** et ceux **en attente** de réponse des établissements de crédit ont affiché une baisse notable respectivement de - 30,26% et - 28,21% entre 2023 et 2024 après avoir enregistré une hausse de de 58% et 7% respectivement entre 2022 et 2023.

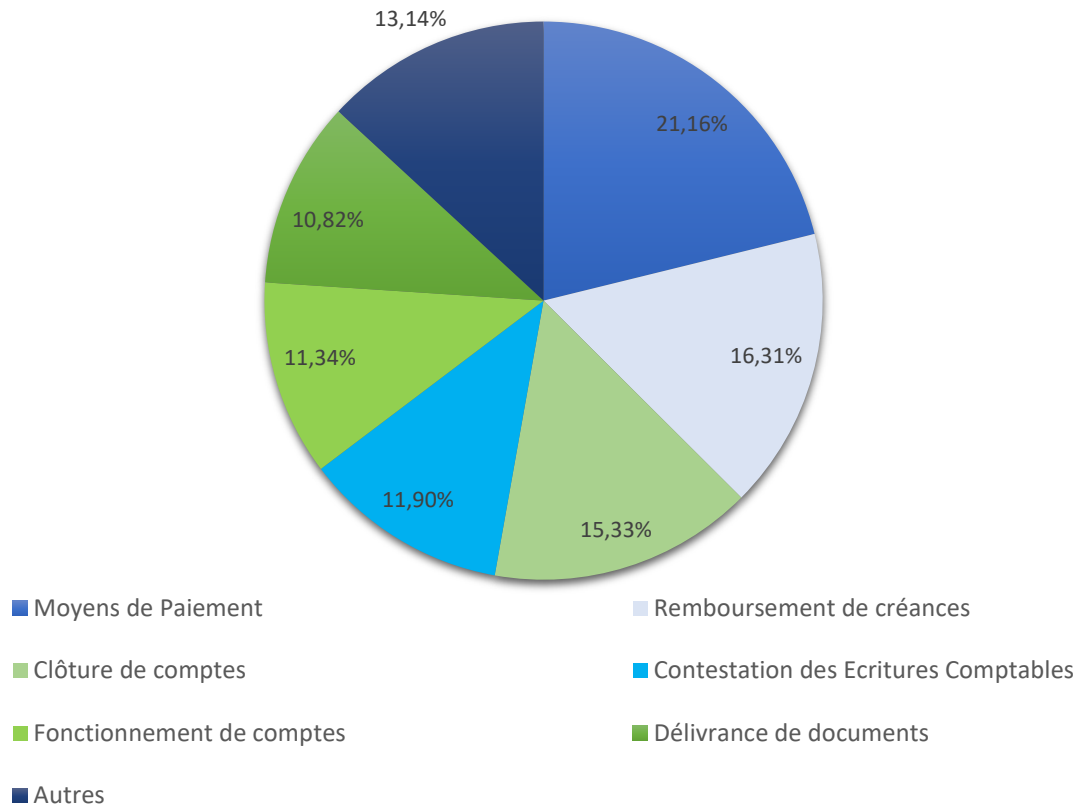
Concernant les dossiers **inexploitables**, la baisse de leur volume entre 2023 et 2024 est expliquée par les efforts déployés auprès des plaignants pour compléter leur demande de médiation. Ces actions ont vu le jour grâce au renforcement de l'effectif par 2 ressources supplémentaires en charge des tâches administratives notamment la relance des clients présentant des dossiers incomplets.

Pour les dossiers **en attente de réponse**, la baisse de leur volume passant de 1.138 à 817 entre 2023 et 2024 est attribuable aux actions menées auprès des établissements de crédit, en concertation avec Bank Al-Maghrib, pour activer le traitement des dossiers en instance.

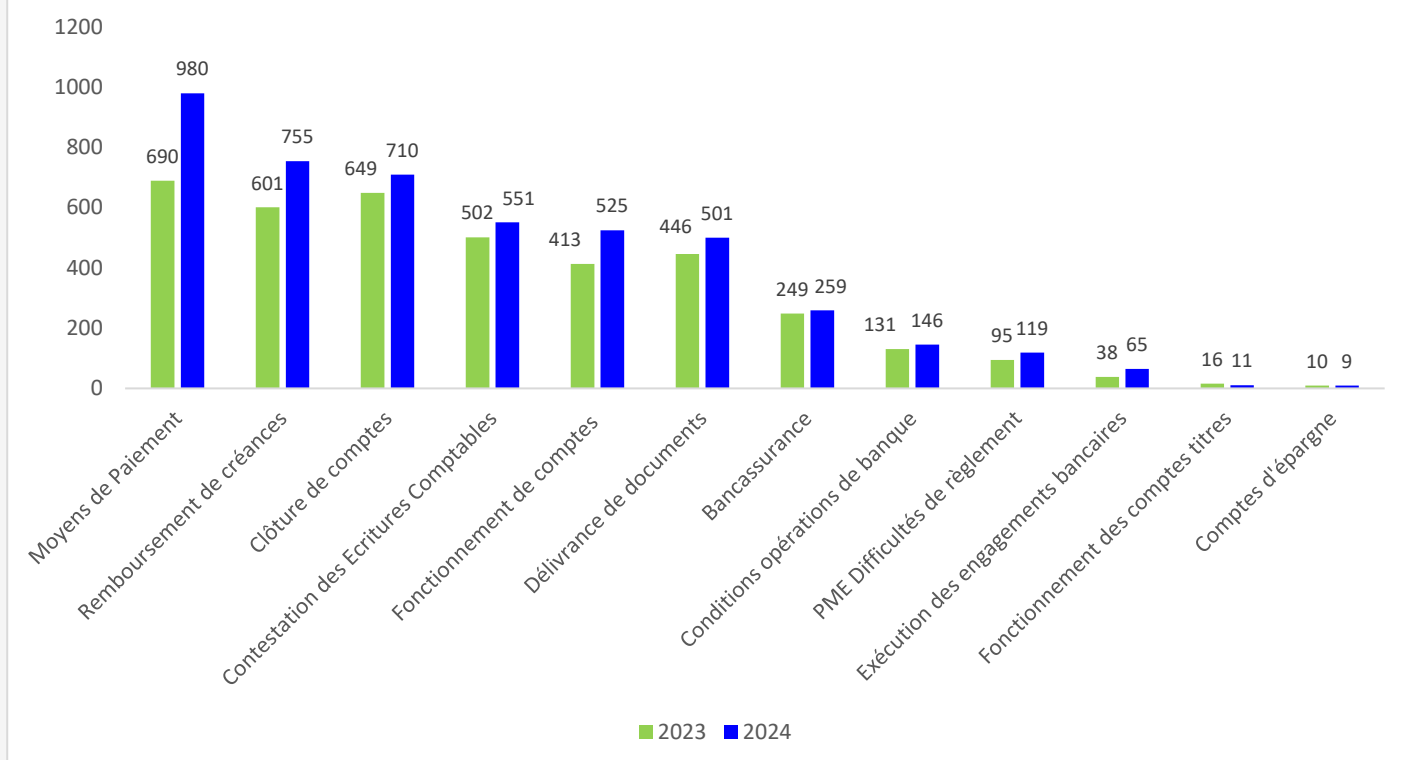
➤ Typologies des demandes de médiation

Les principales typologies des dossiers de médiation traités en 2024 ainsi que leur évolution par rapport à 2023, se présentent comme suit :

Typologies des demandes traitées en 2024



Evolution de la typologie des dossiers 2023-2024

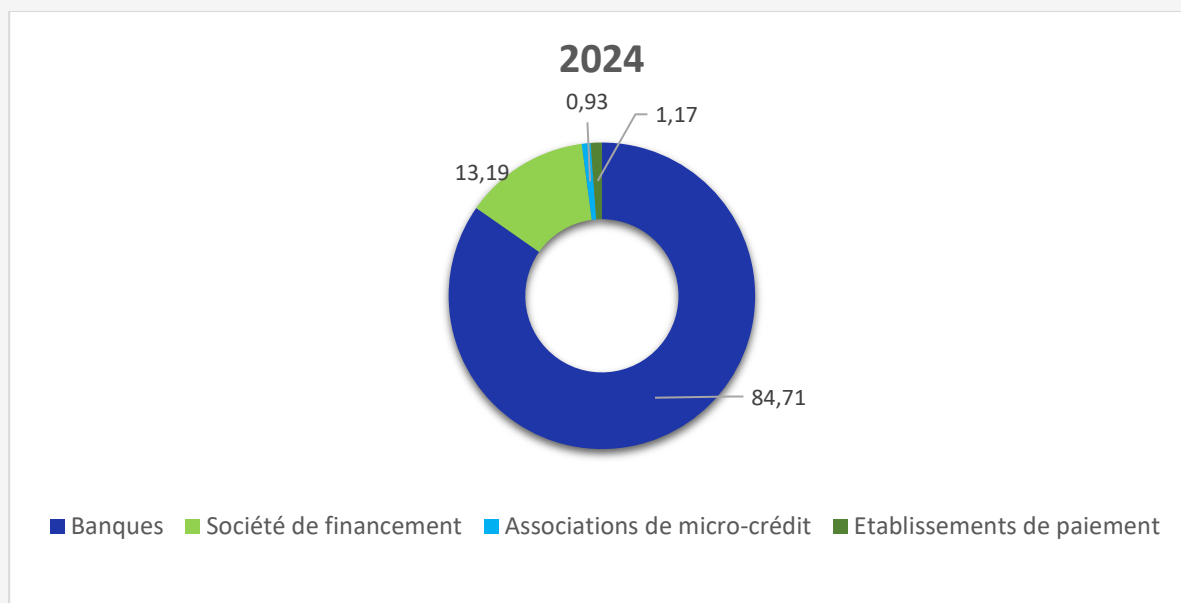


- Les litiges associés aux **moyens de paiement** représentent 21,16% des typologies traitées en 2024, en augmentation significative par rapport à 2023 (17,97%) et 2022 (14,16%). Concernant la répartition des litiges par type de moyens de paiement, les cartes de paiement ont représenté une part prédominante avec 57,35% des litiges, suivies par les virements avec 29,08% et les chèques avec 13,37%.
- **Le remboursement des créances liées aux cas sociaux** a affiché une légère augmentation, représentant 16,31% des dossiers en 2024 contre 15,65 en 2023 comparée à 20,71% en 2022 et 30,33% en 2021.
- La part des dossiers relatifs à la **clôture de comptes** continue à enregistrer une baisse au fil des années. En 2024, elle s'est établie à 15,33 %, contre 16,90 % en 2023 et 19,46 % en 2022 et ce, consécutivement au renforcement de la réglementation en la matière et aux actions de sensibilisation déployées par Bank Al-Maghrib à l'égard des banques.
- **La contestation d'écritures comptables** a affiché une part de 11,90% en 2024 comparé à 13,07% en 2023 et 16,45% en 2022. Cette catégorie couvre les litiges suivants :
 - Les régularisations de fichiers du Crédit Bureau, à hauteur de 31,76%,
 - Les contestations des frais et commissions, à 26,32%,
 - Les retards de restitution de trop-perçu, représentant 23,23%.

- La banque digitale, avec 16,70%.
- La part des données relatives à la **délivrance de documents** s'est établie à 10,82 % en 2024, affichant une légère baisse par rapport à 2023 (11,61 %) et 2022 (11,40 %). Les documents demandés par les clients portent principalement sur :
 - Les délivrances de mainlevées, représentant 50,50%,
 - Les encours et attestations, à hauteur de 28,94%,
 - Les délivrances de relevés de compte et tableaux d'amortissement avec 19,16%.
- 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 de banques**, dont le total représente 13,14% en 2024, n'ont pas connu d'évolutions notables au cours de la période examinée.

➤ Répartition par catégorie d'établissements de crédit

La ventilation des demandes de médiation par type d'établissements de crédit et organismes assimilés concernés par le litige se présente comme suit :

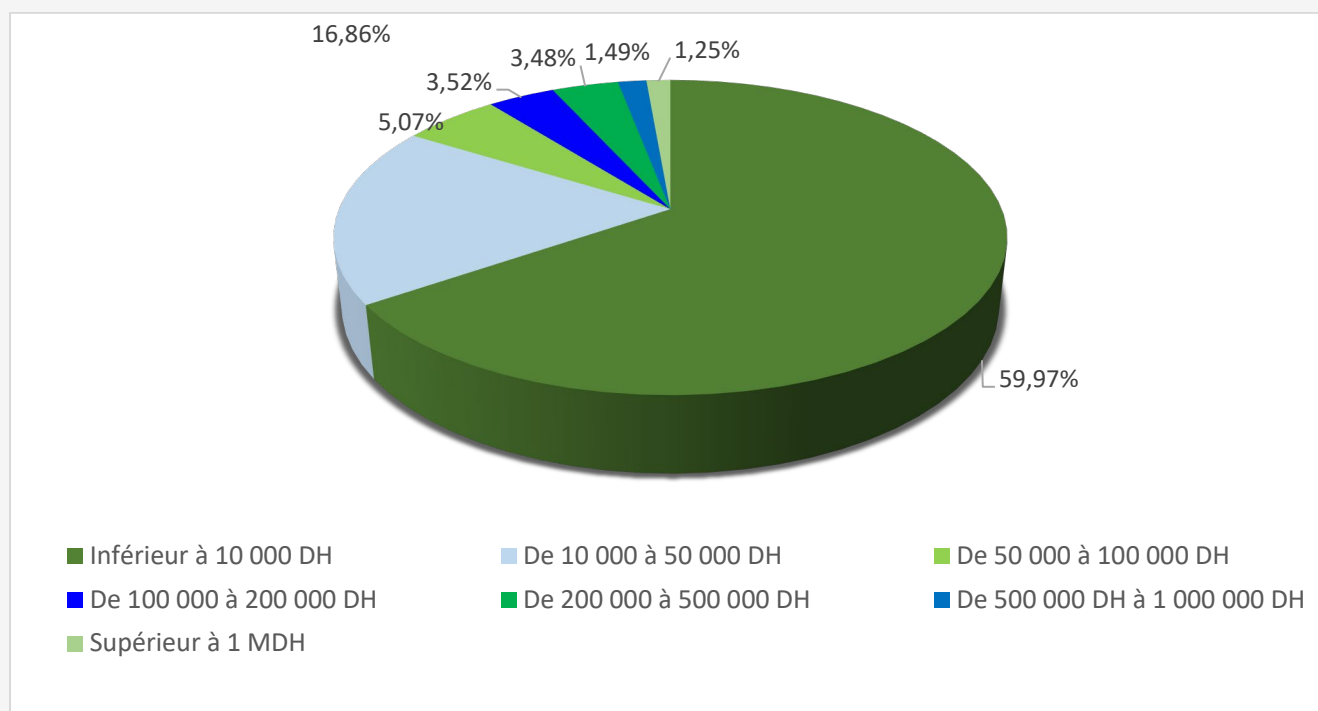


La part des dossiers de médiation (84,71%) relevant des clients de banques reste largement prédominante.

➤ Enjeux financiers

Les litiges traités au cours de l'année 2024 représentent une valeur de **676.226 KMAD**, en comparaison avec **258.490 KDH** en 2023.

La ventilation du nombre des médiations traitées à fin 2024 par tranche de montants objet du litige, se présente comme suit :

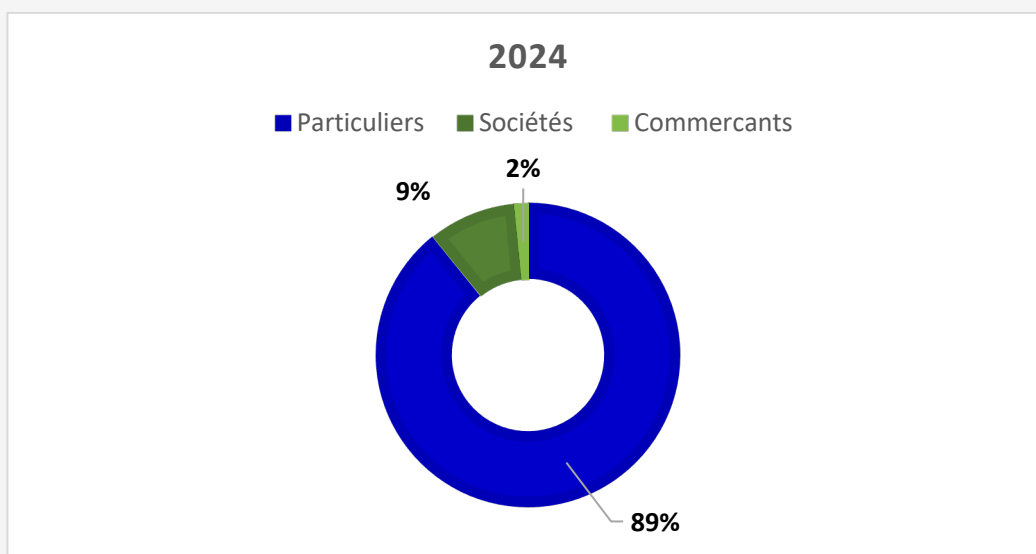


Les dossiers de médiation dont le montant objet du litige est inférieur à 10.000DH représentent **59,97% du nombre total**, suivis par ceux n'excédant pas 50.000DH avec 16,86%.

➤ Catégorie des plaignants

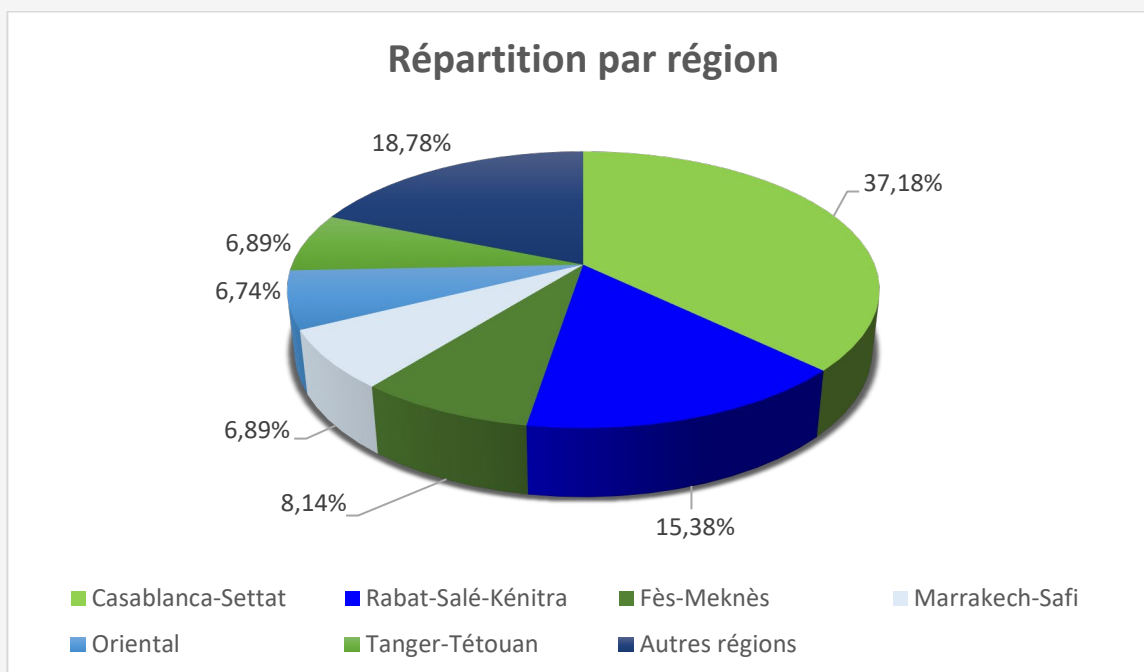
La répartition des dossiers de médiation par segment de plaignants continue de faire ressortir une part prépondérante de particuliers, qui représente **89% des demandes**. Il est néanmoins noté une progression positive du nombre d'entreprises ayant eu recours à Al Wassit Albanki en 2024, s'établissant à 599 dossiers supplémentaires, répartis entre sociétés et commerçants comme suit :

Répartition par segment de plaignants



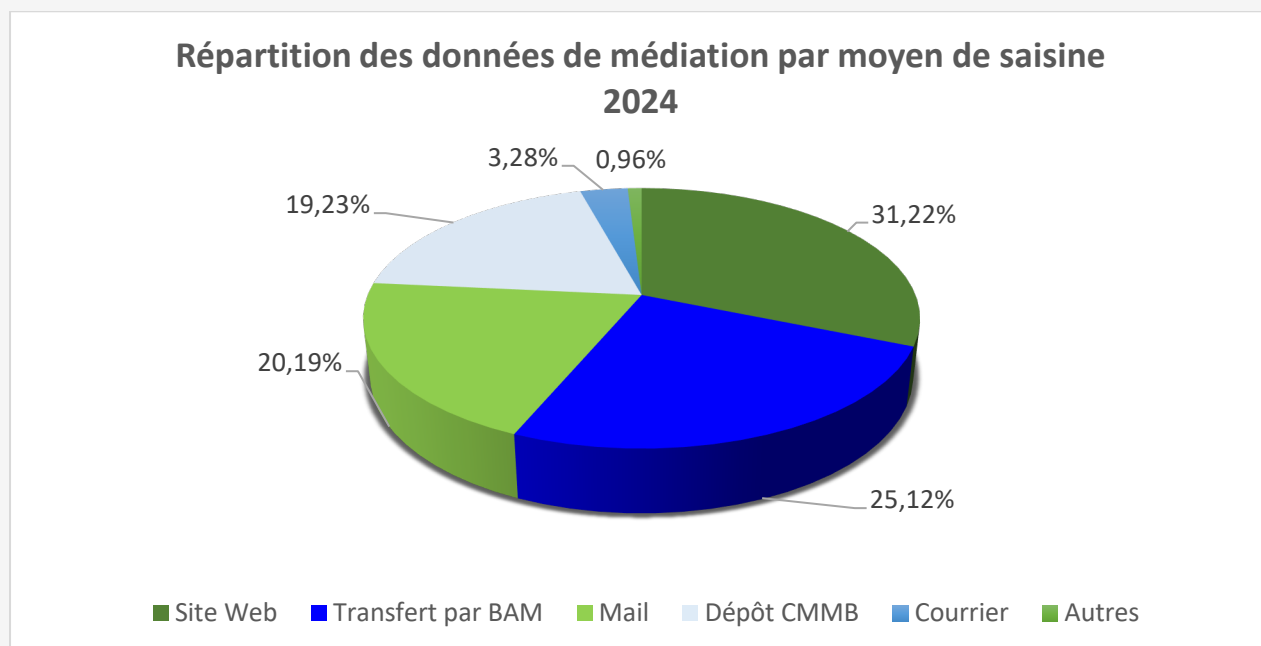
➤ Répartition géographique des demandes de médiation

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 37,18% en 2024 contre 38,67% en 2023, 40,11% en 2022, 43,32% en 2021 et 47,2% en 2020.



➤ Canaux de saisine du médiateur

Afin 2024, les canaux de saisine d'Al Wassit Albanki se présentent comme suit :



Les demandes de médiation introduites via le **site web d'Al Wassit Albanki occupent la 1^{ère} position** avec 31,22%, suivies par celles reçues par courriel qui s'établissent à 20,19% en 2024 contre 16,41% en 2023. Les demandes reçues par voie électronique représentent plus de la moitié du total des canaux de saisine.

Le transfert des réclamations reçues par Bank Al-Maghrib représente, quant à lui, la 2^{ème} source de saisine avec une augmentation en 2024 de 25% contre près de 21% en 2023. Le dépôt direct des demandes de médiation auprès d'Al Wassit Albanki représente 19% du total des demandes reçues.

A noter que certains clients recourent à plusieurs canaux pour soumettre leurs demandes de médiation :

- 141 dossiers proviennent de clients ayant saisi à la fois Bank Al-Maghrib et Al Wassit Albanki ;
- 53 dossiers émanent de clients ayant soumis leurs demandes de médiation à Al Wassit Albanki à deux reprises.

Actions de communication

➤ Supports écrits et radiophoniques

En lien avec le lancement de sa nouvelle identité visuelle et consécutivement à la nomination du nouveau médiateur, les actions suivantes ont été réalisées :

- Insertion au niveau du quotidien l'Economiste et de l'hebdomadaire TelQuel, en date du 15 juillet 2024, d'une présentation succincte d'Al Wassit Albanki ;
- Publication au niveau de l'Economiste du 20 septembre 2024, d'un entretien avec M. le Médiateur ayant porté sur le rôle et les missions d'Al Wassit Albanki.
- Intervention en langue arabe de M. le Médiateur au niveau de radio Aswat, en date du 12/11/2024, pour répondre aux interrogations des auditeurs de la chaîne au sujet des problématiques rencontrées dans leurs relations avec les établissements de crédit.
- Distribution de flyers informant sur l'activité d'Al Wassit, lors d'évènements organisés avec les partenaires ;
- Insertion par certaines banques de la version électronique dudit flyer au niveau de leurs sites institutionnels.

➤ Réseaux sociaux

En 2024, Al Wassit Albanki a poursuivi le renforcement de ses actions de communication en mettant l'accent notamment sur la diffusion de contenu au niveau de ses comptes YouTube, LinkedIn et Facebook, créés en 2023, destiné à promouvoir le Centre auprès d'un large public pour l'informer sur son rôle et ses missions.

Al Wassit Albanki a créé sa chaîne Tik tok en 2024 à la suite de la recommandation du dernier Conseil d'Administration à ce sujet et ce, pour toucher un public plus jeune.

A ce titre, Al Wassit Albanki a réalisé et partagé sur les réseaux sociaux 6 capsules relayant des témoignages de clients satisfaits, destinées à informer sur son rôle et ses missions auprès d'un large public.

Aussi, Al Wassit Albanki a fait appel, à titre d'essai, à une agence de communication durant le mois de mars 2025, pour sponsoriser 3 capsules portant sur « le e-commerce », « la

clôture de compte » et « la délivrance des mainlevées », au niveau de ses comptes Tik Tok, LinkedIn et Youtube.

➤ **Site institutionnel**

Inclusion dans le site institutionnel d'Al Wassit Albanki de l'ensemble des guides publiés par Bank Al-Maghrib au sujet de thématiques diverses sur la protection du consommateur.

Le rapport financier 2024

A. Le bilan au 31/12/2024

L'Actif		
 	2024	2023
Immobilisations corporelles nettes	368.488,91 DH	420.796,37 DH
Immobilisations financières	11.000,00 DH	/
Actif circulant	49.008,49 DH	353.913,41 DH
Trésorerie - actif	2.143.781,40 DH	1.887.299,64 DH
Total de l'actif	2.572.278,80 DH	2.662.009,42 DH

Le Passif		
 	2024	2023
Capitaux propres	736.442,14 DH	550.826,03 DH
Passif circulant	1.835.836,66 DH	2.111.183,39 DH
Total du passif	2.572.278,80 DH	2.662.009,42 DH

B. L'exploitation

 	2024	2023
Produits de l'exercice	4.052.535,10 DH	4.050.293,86 DH
Charges de l'exercice	3.866.918,99 DH	4.088.941,60 DH
Résultat net	185.616,11 DH	- 38.647,74 DH

1. Les produits

Les produits d'exploitation d'un montant de 4.052 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.
- Reprises de charges s'élèvent à 2.535,10 DH

2. Les charges

Les charges d'exploitation d'un montant de 3.867 KDH se répartissent comme suit :

- Prestations de services et fournitures.....2.297 KDH.
- Charges du Personnel.....1.002 KDH.
- Autres charges externes..... 473 KDH.
- Dotations d'exploitation.....95 KDH.