

# **Rapport d'activité 2025**

# Sommaire

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

# Mot introductif

L'année 2025 a été caractérisée par une croissance soutenue de l'activité d'Al Wassit Albanki, marquée à la fois par une augmentation significative des dossiers traités et par un renforcement de sa visibilité et de sa notoriété.

Cette dynamique s'est appuyée sur une stratégie de communication élargie, s'appuyant notamment sur la presse écrite nationale, les médias audiovisuels à travers des interventions télévisées et radiophoniques, ainsi que les supports numériques, incluant le site institutionnel et les réseaux sociaux.

Par ailleurs, des actions de sensibilisation ont été menées en partenariat avec divers acteurs institutionnels et associatifs, à travers l'organisation de rencontres, d'ateliers et de journées d'information.

Dans ce contexte, 7 245 dossiers ont été traités en 2025, soit une hausse d'environ 31 % par rapport à 2024, dépassant ainsi le rythme de croissance observé entre 2020 et 2024, situé entre 15 % et 18 %.

Cette tendance devrait se confirmer en 2026, au regard des partenariats en cours de déploiement avec le Conseil Supérieur du Pouvoir Judiciaire et les fédérations de protection du consommateur (FNAC et FMDC).

# Les faits marquants de 2025

- **Renforcement de la communication** : présence régulière dans les médias (reportage TV sur Al Aoula, interview sur SNRT News, presse écrite) et diffusion de contenus digitaux en partenariat avec les établissements de crédit pour valoriser la médiation bancaire.
- **Participation à des événements nationaux** : contribution active à la Journée nationale du consommateur 2025 et organisation de rencontres régionales pour promouvoir la médiation comme outil de résolution amiable des litiges.
- **Organisation de plusieurs actions avec le Conseil Supérieur du Pouvoir Judiciaire au profit des magistrats** : actions de formation, conférence et atelier au profit des magistrats et acteurs financiers, et mise en place d'un cadre de coopération pour encourager le recours à la médiation.
- **Coopération avec les fédérations des associations de consommateurs** : mise en place de conventions avec la FMDC et la FNAC, avec implication active dans les échanges institutionnels.
- **Renforcement du cadre de médiation** : lancement de travaux avec le GPBM pour définir les modalités pratiques de mise en œuvre des dispositions de l'article 10 du Règlement de médiation conférant au médiateur d'imposer un accord aux établissements de crédit lorsque le montant en litige ne dépasse pas certains seuils fixés par catégorie d'établissements de crédit.

# Evolution de l'activité 2025

## ➤ Dossiers reçus en 2025 :

Al Wassit Albanki a reçu 7.245 dossiers en 2025, contre 5.536 dossiers en 2024, soit une progression de 31%. Sur ce total :

- 451 dossiers sont inexploitable ;
- 6.794 dossiers sont exploitables dont :
  - 120 dossiers irrecevables ;
  - 6.674 dossiers recevables dont :
    - 316 dossiers en cours de traitement ;
    - 6.358 dossiers traités et ventilés comme suit :
      - Accords : 3.517
      - Actes de Non-Transaction : 1.589
      - En attente de réponse des parties : 1.252

A noter qu'Al Wassit Albanki a reçu 2.365 dossiers<sup>1</sup> de Bank Al-Maghrib durant la même période.

Pour les 6.358 dossiers traités durant la période considérée, 5.434 dossiers concernent les Banques, 792 dossiers les Sociétés de Financement, 76 dossiers les Associations de Micro-Crédit et 56 dossiers les Etablissements de Paiement.

---

<sup>1</sup> Dont 192 dossiers étaient déjà reçus directement par Al Wassit Albanki

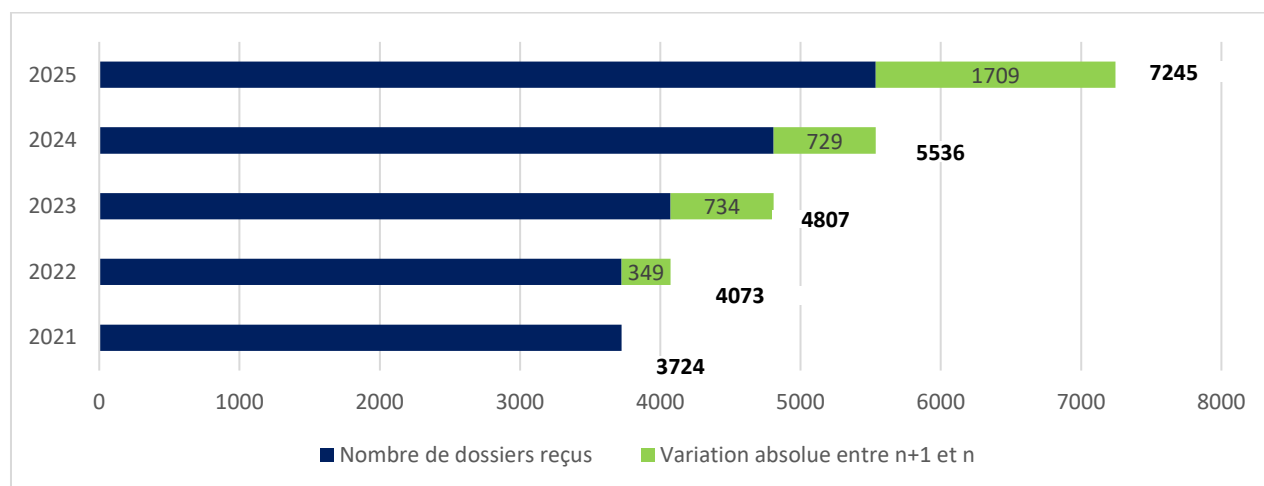
Al Wassit Albanki a été saisi, au cours de la même période, par 6.537 clients particuliers et 708 clients ayant une activité commerciale (613 personnes morales et 95 personnes physiques).

Outre les dossiers reçus au cours de l'année 2025, Al Wassit Albanki a traité également les 1.270 dossiers en instance au titre de l'année 2024, répartis comme suit :

- 817 dossiers en attente de réponse au 31/12/2024 ;
- 453 dossiers reçus en 2024 et complétés en 2025.

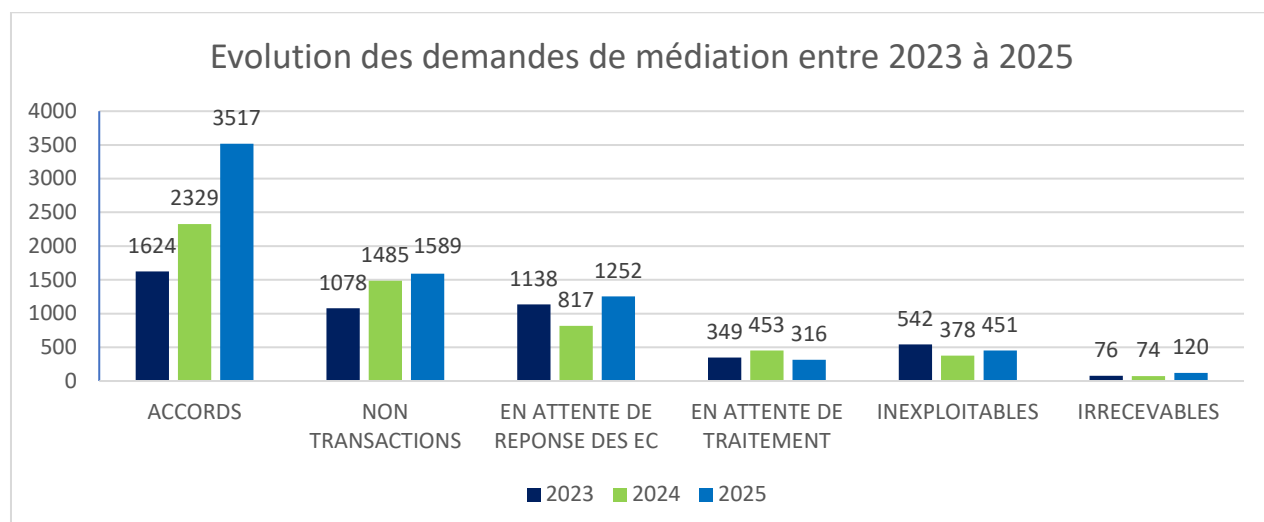
### ➤ Evolution du nombre de dossiers de médiation reçus entre 2021 et 2025

Le nombre de dossiers traités par Al Wassit Albanki a presque doublé en l'espace de 4 ans, en passant de 3.724 dossiers traités en 2021 à 7.245 dossiers traités en 2025.



### ➤ Evolution du traitement des demandes de médiation par statut

L'évolution par statut des dossiers de médiation traités entre 2023 et 2025, se présente comme suit :



La part des dossiers ayant abouti à des accords a enregistré une évolution notable en passant de **33,78 % en 2023** à **42,07 % en 2024**, pour atteindre **48,54 % à fin 2025**.

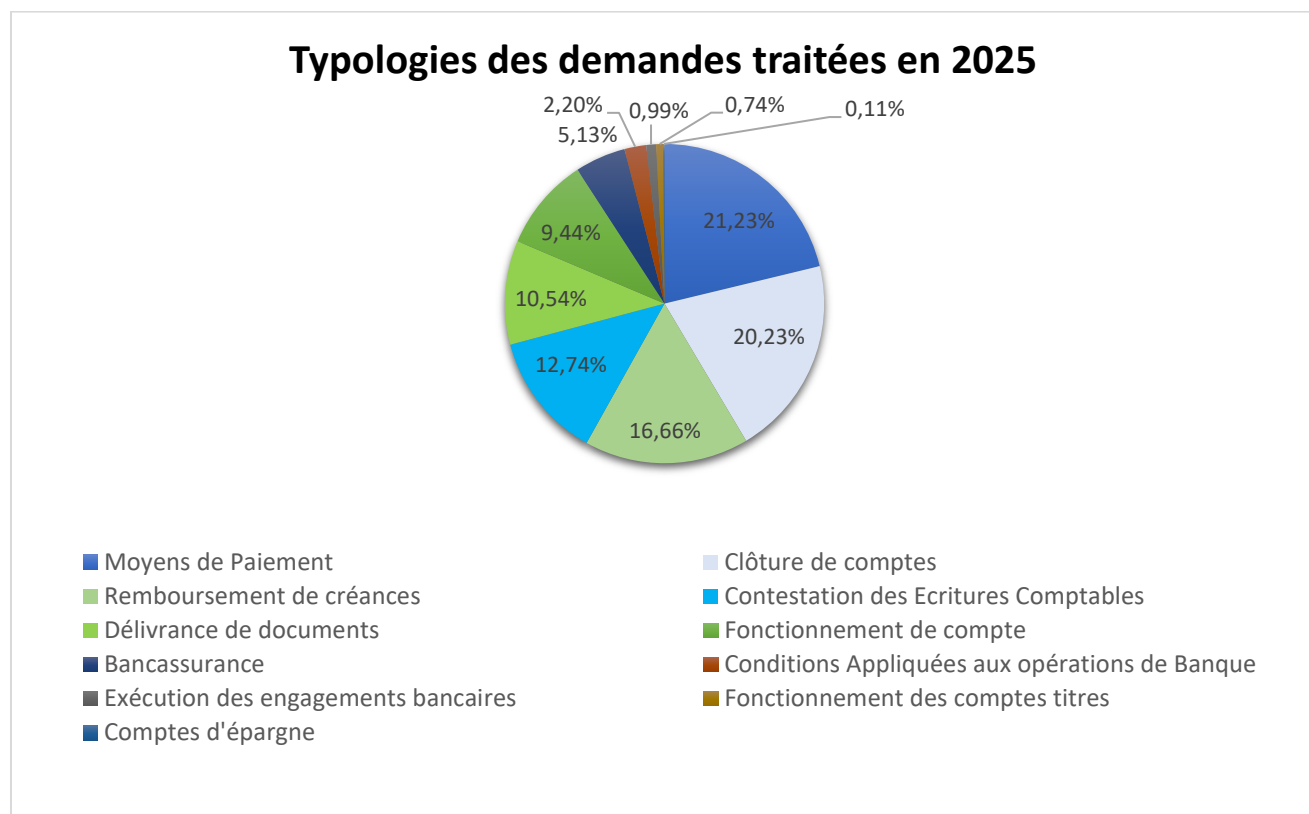
Les dossiers clôturés par des actes de non-transaction, quant à eux, ont enregistré une baisse, passant de **26,82 % en 2024** à **21,93 % en 2025**.

S'agissant des dossiers en attente de traitement et de ceux inexploités, leur volume a également enregistré une baisse entre 2024 et 2025, passant respectivement de **8,18 % à 4,35 %** et de **6,83 % à 6,22 %**. Cette baisse s'explique notamment par les actions de relance menées auprès des plaignants afin de compléter leurs demandes de médiation.

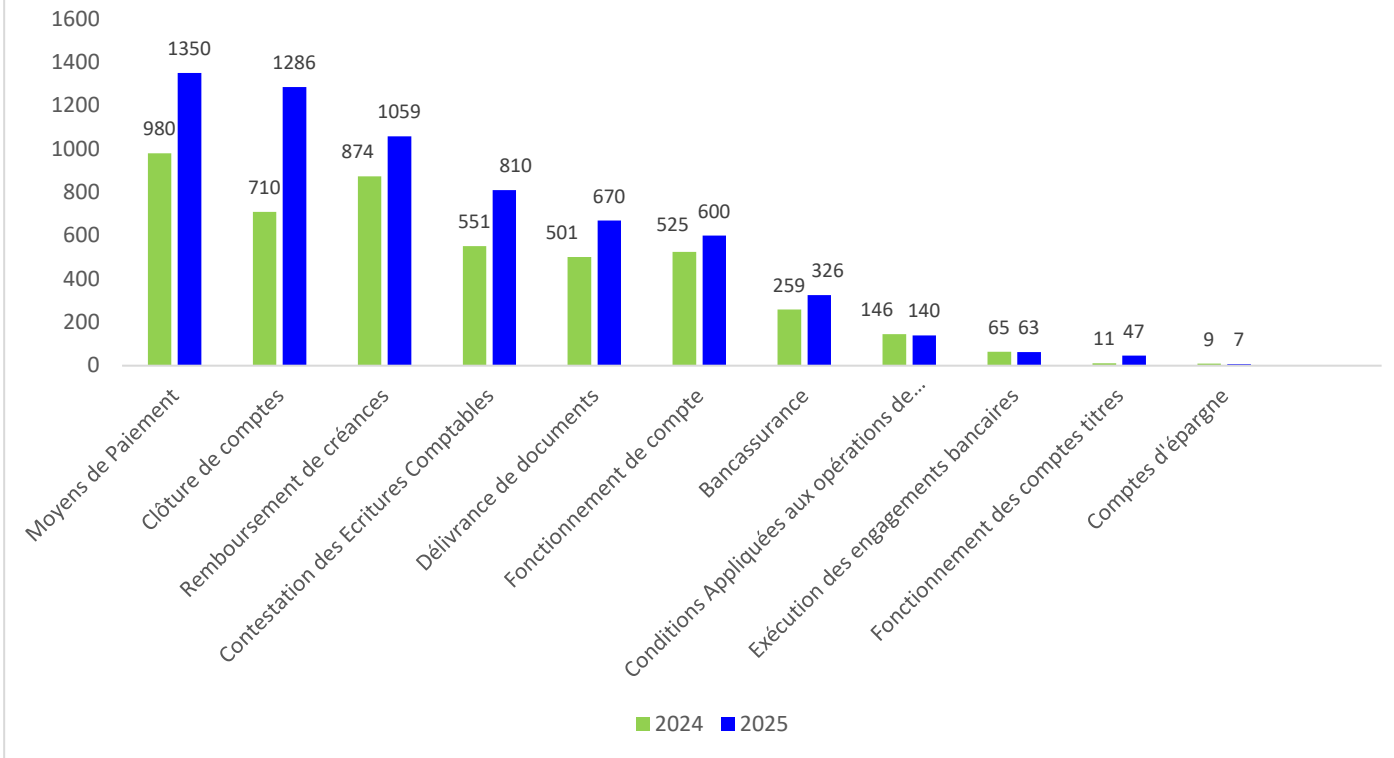
En revanche, les dossiers en attente de réponse des établissements de crédit ont connu une augmentation, passant de **14,76 % en 2024** à **17,28 % en 2025**. Cette évolution est principalement liée à la forte progression du nombre de dossiers reçus par Al Wassit Albanki en 2025. Il convient de signaler que les délais de traitement continuent de s'améliorer grâce à la poursuite des actions de sensibilisation menées auprès des établissements de crédit, en coordination avec Bank Al-Maghrib, en vue d'accélérer le traitement des dossiers en instance.

### ➤ Typologies des demandes de médiation

Les principales typologies des dossiers de médiation traités en 2025 ainsi que leur évolution par rapport à 2024, se présentent comme suit :



## Evolution de la typologie des dossiers 2024-2025



- Les litiges liés aux **moyens de paiement** ont représenté 21,23 % des dossiers traités en 2025, enregistrant une légère hausse par rapport à 2024 (21,16 %), tout en confirmant une progression significative enregistrée par rapport à 2023 (17,97 %). Cette évolution s'explique notamment par le recours croissant aux services financiers digitaux, qui s'accompagne d'une augmentation des fraudes liées aux transactions électroniques ainsi que des incidents de piratage de cartes bancaires.

En termes de répartition, les litiges liés aux cartes de paiement demeurent prédominants, représentant 64,96 % du total, suivies des virements (25,78 %) et des chèques (9,11 %).

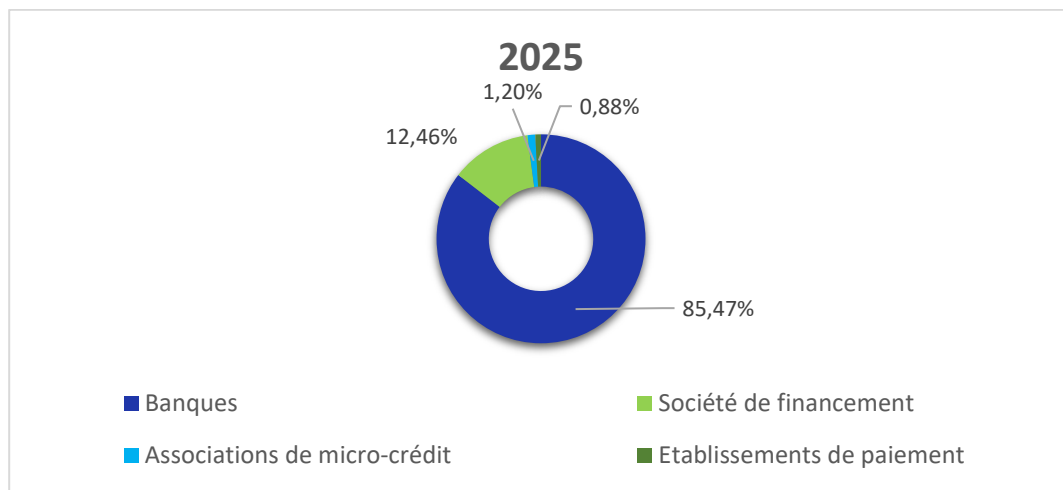
- La part des dossiers relatifs à la **clôture de comptes** s'est hissée au deuxième rang, atteignant 20,23 % en 2025, contre 15,33 % en 2024 et 16,90 % en 2023. Cette progression s'explique par les campagnes de sensibilisation du public menées par Bank Al-Maghrib et Al Wassit Albanki à ce sujet ainsi que suite à la mise en place du portail de Bank Al-Maghrib permettant aux citoyens de consulter le statut de leurs comptes via la Centrale des Comptes Bancaires.
- Les dossiers relatifs au **remboursement des créances** dans des situations sociales particulières sont restés globalement stables, représentant 16,66 % en 2025 contre 16,31 % en 2024.

- La **contestation d'écritures comptables** a également affiché une stabilité, avec une part de 12,74 % en 2025, contre 11,90 % en 2024 et 13,07 % en 2023. Cette catégorie recouvre principalement :
  - Les régularisations de fichiers du Crédit Bureau (29,26 %),
  - Les contestations de frais et commissions (25,31 %),
  - Les retards de restitution des trop-perçus (24,69 %).
- Les litiges liés à la banque digitale (18,02 %). Les litiges relatifs à la **délivrance de documents** se sont établis à 10,54 % en 2025, un niveau globalement stable par rapport à 2024 (10,82 %) et en légère baisse par rapport à 2023 (11,61 %). Les demandes portent principalement sur :
  - Les mainlevées (49,55 %),
  - Les encours et attestations (28,66 %),
  - Les relevés de compte et tableaux d'amortissement (19,70 %).
- S'agissant des litiges liés au **fonctionnement des comptes**, leur part s'est établie à 9,44 % en 2025, en recul par rapport à 2024 (11,34 %).

Les autres catégories de litiges notamment la bancassurance, l'exécution des engagements bancaires, le fonctionnement des comptes titres et les conditions des opérations bancaires, demeurent marginales, représentant 9,17 % en 2025, sans évolution notable sur la période étudiée.

#### ➤ 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 :

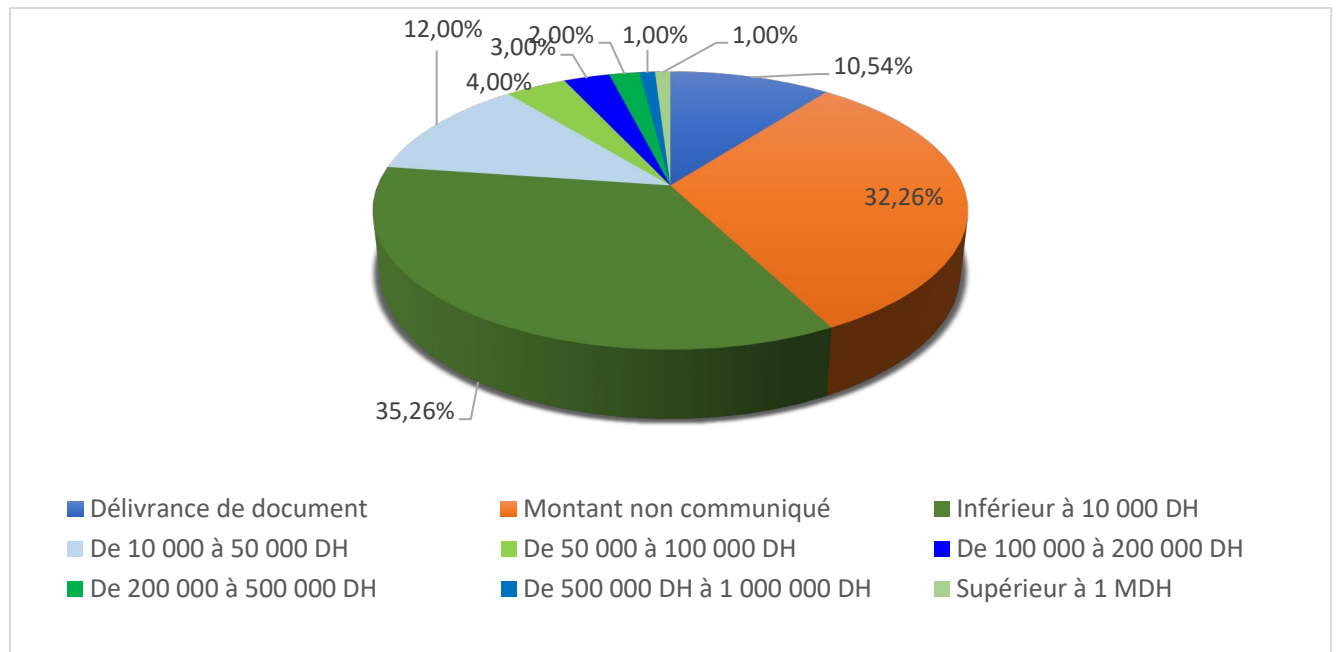


La part des dossiers de médiation (85,47%) relevant des clients de banques reste largement prédominante.

## ➤ Enjeux financiers

Les litiges traités au cours de l'année 2025 représentent une valeur <sup>2</sup>de **644,073 KMAD**, contre un montant cumulé de **676.226 KDH** en 2024.

La ventilation du nombre des médiations traitées, à fin 2025, par tranche de montants objet du litige, se présente comme suit :



Les dossiers de médiation dont le montant objet du litige est inférieur à 10.000 DH représentent **35,26% du nombre total**, suivis par ceux n'excédant pas 50.000 DH représentant 12%.

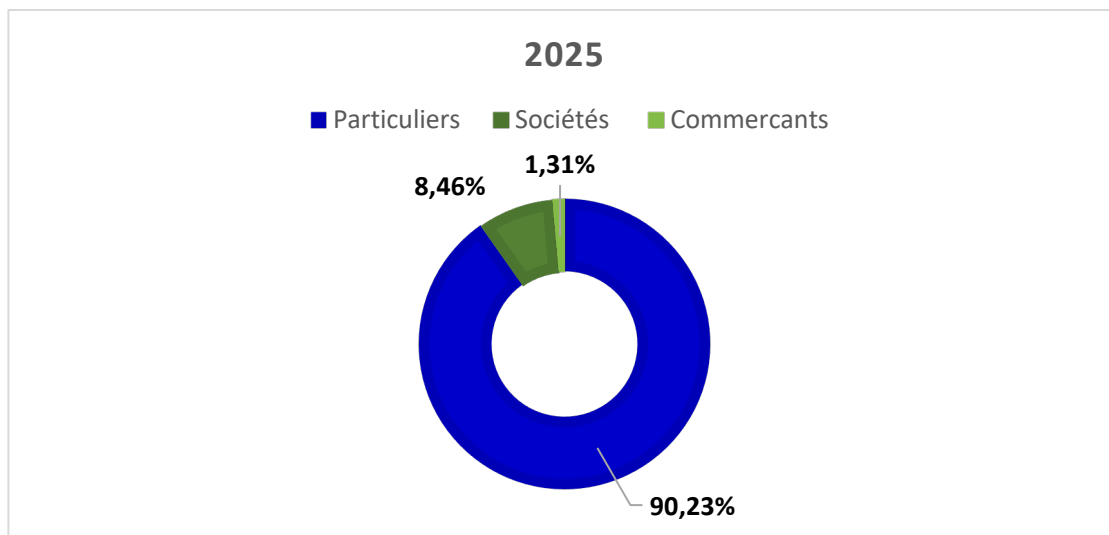
## ➤ Catégorie des plaignants

La répartition des dossiers de médiation par segment de plaignants en 2025 continue de faire ressortir une part prépondérante de particuliers, qui représente **90,23%** des demandes, alors que le nombre d'entreprises ayant eu recours à Al Wassit Albanksi en 2025, s'établit à 708 dossiers répartis entre commerçants **8,46%** et sociétés **1,31%**.

### Répartition par segment de plaignants

<sup>2</sup> Il convient de signaler que l'information relative au montant du litige en jeu n'est pas indiquée pour 42,80 % des dossiers de médiation. Cette situation est expliquée comme suit :

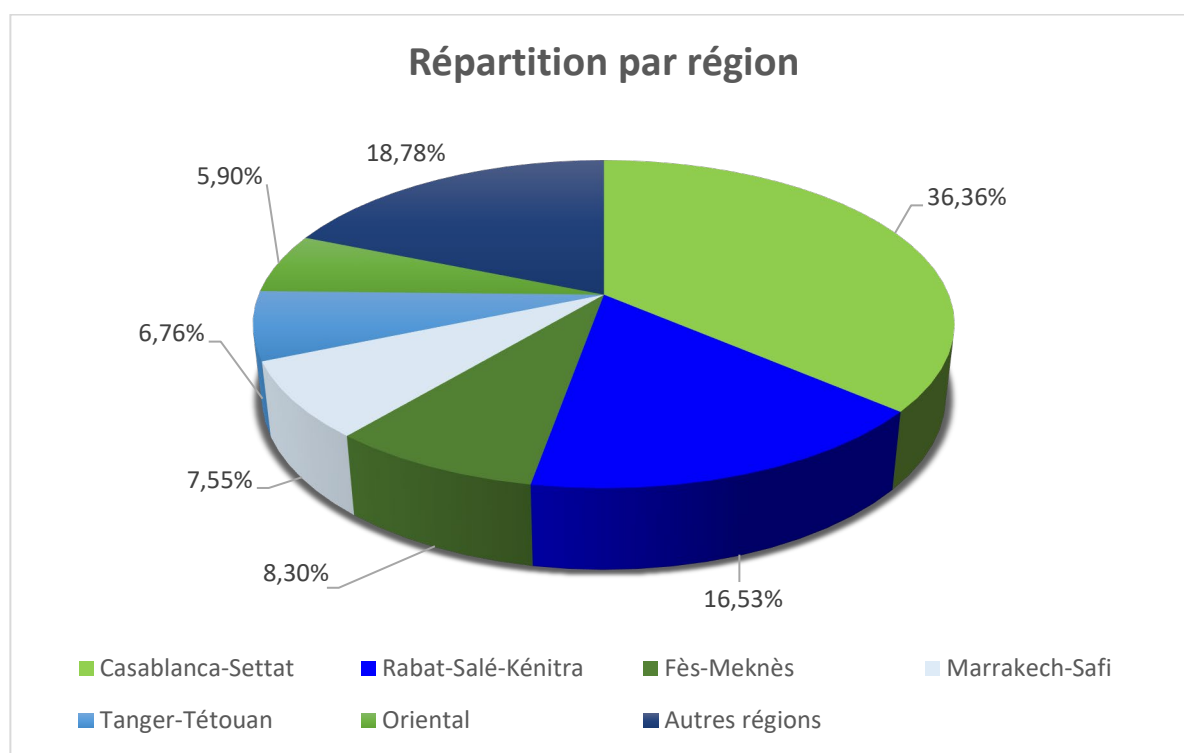
- 10,54 % du volume global concernent les demandes liées à la « délivrance de documents », pour lesquelles le montant du litige n'est pas pris en compte.
- 32,26 % correspondent à des cas où l'information n'a simplement pas été communiquée par les clients lors du dépôt de leur dossier.



### ➤ Répartition géographique des demandes de médiation

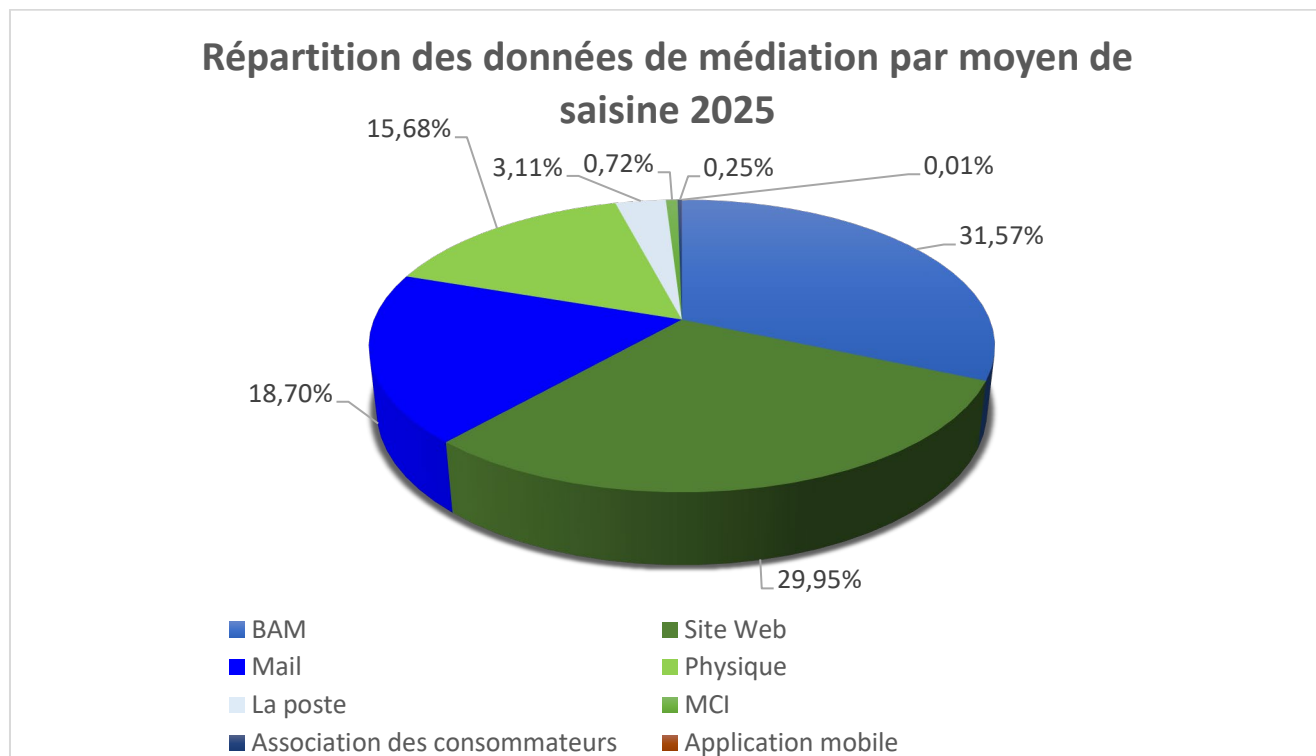
Les demandeurs résidant dans la région de Casablanca-Settat demeurent prédominants, bien que cette région ait connu un recul graduel de sa quote-part. Leur proportion s'est établie à 36,36% en 2025 contre 37,18% en 2024, 38,67% en 2023, 40,11% en 2022 et 43,32% en 2021.

Cette situation traduit une évolution continue de la notoriété d'Al Wassit Albanki au niveau régional.



## ➤ Canaux de saisine du médiateur

Afin 2025, les canaux de saisine AI Wassit Albanki se présentent comme suit :



**Les demandes reçues par voie électronique**, notamment via le site web d'AI Wassit Albanki et par courriel, représentent une part significative, s'établissant respectivement à 29,95 % et 18,70 %, soit plus de la moitié du total des saisines.

**Le transfert des réclamations émanant de Bank Al-Maghrib** représente en 2025, 31,57 %, contre près de 25 % en 2024 et 21 % en 2023.

En revanche, **les dépôts physiques** de demandes de médiation auprès AI Wassit Albanki sont en recul, représentant 15,68 % en 2025, contre 19 % en 2024.

Il est à noter que certains requérants recourent à plusieurs canaux pour introduire leurs demandes de médiation :

- 192 dossiers émanent de clients ayant saisi simultanément Bank Al-Maghrib et AI Wassit Albanki;
- 55 dossiers concernent des clients ayant soumis leur demande à deux reprises auprès AI Wassit Albanki.

# Le rapport financier 2025

## ➤ Le bilan au 31/12/2025

Actif en dirhams		
	2025	2024
Immobilisations corporelles nettes	386.304,80	368.488,91
Immobilisations incorporelles nettes	8.160,75	-
Immobilisations financières	1.000,00	11.000,00
Actif circulant	163.186,02	49.008,49
Trésorerie - actif	2.227.506,93	2.143.781,40
<b>Total de l'actif</b>	<b>2.786.158,50</b>	<b>2.572.278,80</b>

Passif en dirhams		
	2025	2024
Capitaux propres	1.634.326,77	736.442,14
Passif circulant	1.148.522,87	1.835.836,66
Trésorerie - passif	3.308,86	-
<b>Total du passif</b>	<b>2.786.158,50</b>	<b>2.572.278,80</b>

## ➤ L'exploitation

	2025	2024
Produits de l'exercice	4.650.000,00 DH	4.052.535,10 DH
Charges de l'exercice	3.752.115,37 DH	3.866.918,99 DH
<b>Résultat net</b>	<b>897.884,63 DH</b>	<b>185.616,11 DH</b>

## 1. Les produits

**Les produits d'exploitation** d'un montant de 4.650 KDH proviennent :

- Des contributions des banques pour 4.100 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.

## 2. Les charges

**Les charges d'exploitation** d'un montant de 3.752 KDH se répartissent comme suit:

- Prestations de services et fournitures.....1.641 KDH.
- Charges du Personnel.....1.113 KDH.
- Autres charges externes..... 894 KDH.
- Dotations d'exploitation.....102 KDH.
- Impôts et taxes..... 2 KDH.