

Qui sommes-nous ?

al wassit al banki est une institution à caractère associatif créée par la communauté bancaire sous la supervision de Bank Al-Maghrib, garant de l'indépendance et de l'impartialité du Médiateur.

Quelle est notre mission ?

Le règlement amiable des différends entre les Banques, les Sociétés de Financement, les Etablissements de paiement, ainsi que les Associations de micro crédit et ce, dans le cadre de la Médiation Conventionnelle et Institutionnelle régie par la loi n° 95-17.

Qu'est-ce que la Médiation ?

C'est un mode alternatif de règlement des conflits à caractère Conventionnel et Institutionnel des différends nés ou à naître entre les parties.

Quels sont les avantages de la Procédure de Médiation ?

- Volontaire, Confidentielle ;
- Gratuite ;
- Indépendante, transparente, équitable, neutre et rapide.

Cette procédure est sans préjudice des droits des parties de recourir aux juridictions arbitrales ou de droit commun, et ce, après échec de la Médiation.

Qui peut saisir al wassit al banki ?

Le client, personne physique ou morale qui :

- a saisi son Etablissement de crédit du différend qui l'y oppose et en a épuisé tous les recours internes ;
- n'a pas reçu de réponse de son Etablissement de crédit dans les délais impartis ;
- n'est pas satisfait de la suite donnée à sa réclamation par son Etablissement de crédit ;
- n'a pas initié une procédure judiciaire ou arbitrale pour le différend à soumettre à la médiation, avant ou en parallèle.

Comment saisir al wassit al banki ?

Par courrier, par mail, par téléphone portable ou par un dépôt auprès de al wassit al banki .

La demande de médiation du client doit faire ressortir la nature du litige, les faits et ses prétentions, avec tous les justificatifs nécessaires.

Comment al wassit al banki procède ?

Après recevabilité du dossier, le Médiateur dispose d'un délai règlementaire de 40 jours, sauf prorogation dûment motivée, pour rapprocher les points de vue des parties et leur proposer la solution appropriée.

Qui gère al wassit al banki ?

Le Médiateur assisté par ses collaborateurs, gère al wassit al banki en respect des normes d'éthique et des principes fondamentaux de la Médiation.

Quel est l'objectif à terme de al wassit al banki ?

Eriger la Médiation, en mode alternatif de règlement des différends, fiable et crédible entre la clientèle et les Etablissements de crédit.

المركز المغربي للساطة البنكية

من نحن؟

الوسيط البنكي هو مؤسسة ذات طابع جمعي أنشأها المجتمع البنكي تحت إشراف بنك المغرب، باعتباره ضامنا لاستقلالية ونزاهة الوسيط.

ما هي مهمتنا؟

يتولى الوسيط تسوية الخلافات بين الأبنك وشركات التمويل ومؤسسات الأداء وكذا جمعيات القروض الصغرى وذلك في إطار الوساطة الاتفاقية والمؤسسية التي ينظمها القانون 95-17.

ما هي الوساطة؟

الوساطة هي طريقة بديلة ذات طابع اتفاقي ومؤسسي لتسوية النزاعات الناشئة أو التي قد تنشأ بين الأطراف.

- طوعية، وسرية؛
- مجانية؛
- مستقلة، وشفافة، ومنصفة، ومحيدة وسريعة؛

لا يلغي استعمال هذه المسطرة حق الأطراف في اللجوء إلى مساطر التحكيم أو مساطر القانون العام، بعد فشل عملية الوساطة.

ما هي مزايا مسطرة الوساطة؟

من يمكنه اللجوء للوسيط البنكي؟

- الزبون، سواء كان شخصا ذاتيا أو معنويا، الذي:
- رفع الخلاف إلى مؤسسة الائتمان التي وقع معها النزاع واستوفى كل الطرق الداخلية لفض النزاع؛
 - لم يتلق أي جواب من مؤسسة الائتمان في الأجل المتفق عليه؛
 - غير راض على جواب مؤسسة الائتمان على شكايته؛
 - لم يرفع النزاع إلى القضاء أو إلى هيئة تحكيمية قبل أو موازاة مع إحالته إلى الوساطة.

كيفية اللجوء لخدمات الوسيط البنكي؟

عبر البريد العادي، أو البريد الإلكتروني، أو الهاتف المحمول، أو إيداع الملف لدى الوسيط البنكي. يجب أن يُوَضَّح طلب الوساطة الذي يقدمه الزبون طبيعة النزاع والوقائع وكذا مطالب مقدمه، مع إرفاقه بكافة الوثائق المدعمة اللازمة.

كيف يقوم الوسيط البنكي بمعالجة الطلب؟

بعد استلام وقبول الملف، يجب على الوسيط التوفيق بين وجهات نظر الأطراف المتنازعة واقتراح حل مناسب لها داخل أجل قانوني مدته 40 يوما، ما لم يتم تمديد هذا الأجل لأسباب وجيهة.

من يسير الوسيط البنكي؟

يقوم الوسيط بمعية متعاونيه بتدبير الوسيط البنكي، في احترام تام للضوابط الأخلاقية والمبادئ الأساسية للوساطة.

ما هو الهدف النهائي للساطة البنكي؟

يكن الهدف النهائي للوسيط البنكي في جعل الوساطة بديلا موثوقا به وذا مصداقية لتسوية النزاعات بين الزبناء ومؤسسات الائتمان.