

Charte relative au dispositif de médiation des Sociétés de financement

Considérant l'engagement des sociétés de financement d'améliorer leurs relations avec leur clientèle ;

Considérant le fait que les différends entre les sociétés de financement et leurs clients peuvent trouver leur solution à travers l'instauration d'une procédure conventionnelle non contentieuse, permettant aux parties, notamment, de réduire le coût et la durée du règlement des litiges ;

Considérant les dispositions de la loi n° 08-05 abrogeant et remplaçant le chapitre VIII du titre V du Code de procédure civile, promulguée par dahir n° 1-07-169 du 30 novembre 2007 ;

Considérant les recommandations formulées par Bank Al-Maghrib et entérinées par l'Association professionnelle des sociétés de Financement pour mettre en place un dispositif de médiation bancaire ;

Les sociétés de financement conviennent et arrêtent ce qui suit :

I - Principes généraux

Article premier

Il est institué un dispositif de médiation des sociétés de financement (ci-après le dispositif de médiation) visant le règlement à l'amiable des litiges qui surviennent entre ces sociétés et leurs clients dans le cadre de leurs relations d'affaires.

Article 2

Le dispositif de médiation est instauré sans préjudice du droit des parties de recourir aux juridictions de droit commun ou à des procédures arbitrales.

Article 3

Le recours au dispositif de médiation est volontaire et à titre gracieux.

II – Dispositif de la médiation

Article 4

Le dispositif de médiation bancaire se compose d'un Comité de la médiation bancaire et d'un médiateur spécifique aux Sociétés de Financement, ci-après le médiateur, dont les modalités de désignation et de fonctionnement sont précisées ci-après.

Article 5

Le Comité de la médiation bancaire est composé de onze membres :

- un représentant de Bank al-maghrib ;
- cinq membres indépendants de la profession bancaire et ayant des compétences en matière bancaire ;
- trois membres appartenant à la communauté bancaire ;
- deux représentants de l'Association Professionnelle des Sociétés de Financement

Les représentants de l'APSF sont désignés par l'APSF après avis de Bank Al-Maghrib.

Les membres du Comité procèdent à l'élection d'un président choisi parmi eux pour deux années renouvelables.

Article 6

Le Comité de la médiation bancaire a pour principales missions l'organisation du dispositif de la médiation, l'élaboration d'un Code de déontologie, l'adoption du règlement intérieur régissant l'institution et le contrôle du médiateur dont il fixe les modalités d'exercice de l'activité.

Il veille sur l'indépendance du médiateur.

Le comité ne peut exercer d'influence sur les décisions prises par le médiateur. Toutefois, il peut formuler des recommandations en vue d'une bonne marche et d'une plus grande efficacité du dispositif de médiation.

Article 7

Le Comité de la médiation bancaire se réunit une fois par an et chaque fois que nécessaire sur convocation de son président ou à la demande de la majorité de ses membres.

Article 8

Le secrétariat du Comité de la médiation bancaire est assuré par le Groupement Professionnel des Banques du Maroc.

Le secrétariat élabore le règlement intérieur visé à l'article 6 ci-dessus.

Article 9

Le médiateur est désigné par le Comité de la médiation bancaire visé à l'article 4 ci-dessus, qui en fixe les émoluments sur proposition de l'APSF.

Il doit présenter toutes les garanties d'indépendance et d'impartialité, tant à l'égard des sociétés de financement, que de leurs dirigeants et de la clientèle, ainsi que des compétences reconnues en matière juridique et financière.

Le mandat du médiateur est de trois années renouvelable une seule fois, sauf décision exceptionnelle du Comité de la médiation bancaire prise conformément aux dispositions du dernier alinéa de l'article 16 ci-dessous.

Article 10

Le médiateur, ses collaborateurs ainsi que toute personne qui, à un titre quelconque participe au traitement des réclamations de la clientèle et plus généralement, toute personne appelée à connaître ou à exploiter des informations se rapportant à ces réclamations sont strictement tenus au respect du secret professionnel.

Article 11

Le médiateur a pour mission de proposer des solutions amiables aux litiges qui lui sont soumis par les clients des sociétés de financement.

Il est maître de la conduite de sa mission pour parvenir à concilier les points de vue des parties. Il peut solliciter aussi bien du client que de l'établissement concerné tous documents ou renseignements qu'il estime nécessaires à une bonne instruction du dossier dont il est saisi.

Article 12

Le médiateur est assisté, le cas échéant, de collaborateurs choisis, après avis du Comité de la médiation bancaire, en raison de leurs compétences, leur expérience professionnelle et leur intégrité.

Leurs émoluments sont fixés par le Comité sur proposition du médiateur.

Les médiateurs, leurs collaborateurs, ainsi que toute personne appelée à connaître des dossiers dont ils ont la charge, sont tenus au respect du Code de déontologie élaboré par le Comité de la médiation bancaire.

Article 13

Le médiateur dispose d'un budget de fonctionnement financé par les contributions des sociétés de financement conformément au barème adopté par le Comité de la médiation bancaire sur proposition du conseil de l'Association professionnelle des Sociétés de Financement.

Article 14

L'exécution du budget du médiateur est soumise annuellement à l'examen d'un auditeur externe dont le rapport est transmis aux membres du Comité de la médiation bancaire.

Article 15

Le médiateur élabore chaque année, à l'attention du Comité de la médiation bancaire, un rapport annuel sur ses activités, la nature des litiges traités ainsi que les difficultés rencontrées. Il peut y formuler des recommandations en vue d'améliorer le fonctionnement du dispositif de la médiation bancaire et pour éviter la survenance répétitive de litiges qui lui sont fréquemment soumis.

Article 16

Il est mis fin au mandat d'un médiateur :

- soit sur sa demande après l'observation d'un préavis de trois mois ;
- soit par décision du Comité de la médiation bancaire en cas de manquement grave aux charges de sa mission ou pour toute autre cause conformément à la réglementation en vigueur.

Dans ce dernier cas, le Comité de la médiation ne délibère valablement que lorsque la majorité de ses membres est présente. Sa décision est adoptée à la majorité des membres présents et, en cas de partage égal des voix, celle du président est prépondérante.

III – Saisine du Médiateur

Article 17

Sont éligibles à l'examen du médiateur, les litiges entre les sociétés de financement et leur clientèle ayant trait à la gestion des prêts et des financements, à l'exclusion de tout aspect relevant de la gestion du crédit et de tout litige entre un fournisseur et un client à propos d'un matériel défaillant financé par elles.

Dans ce cadre, le médiateur traite des litiges ayant trait notamment :

- aux dates de démarrage des contrats ;
- aux dates de valeurs ;
- aux remboursements par anticipation ;
- aux impayés techniques ;
- aux modalités de calcul des agios ;
- aux modalités de calcul des loyers complémentaires ;
- aux conditions de remboursement des contrats de prêt ou des contrats de crédit-bail ;
- à la délivrance de documents (mainlevée, tableau d'amortissement....) ;
- au fonctionnement du crédit renouvelable ;
- à la régularisation de la TVA (LOA);
- à la saisie abusive d'un bien financé par une société ;
- aux fraudes au niveau des demandes de crédit.

Article 18

Les sociétés de financement s'engagent à informer leurs clients par tous moyens qu'elles jugent appropriés de l'existence de cette procédure et de ses avantages.

Article 19

Préalablement à la saisine du médiateur, les clients des sociétés de financement doivent saisir de leurs griefs les services compétents de ces sociétés.

La réclamation dûment étayée par tous justificatifs, peut être envoyée à la société par courrier recommandé avec accusé de réception ou déposée auprès de l'agence de celle-ci ou auprès de son représentant ou mandataire, contre récépissé.

Les sociétés de financement s'engagent à donner suite aux réclamations reçues de la clientèle dans un délai maximum de vingt et un jours, à compter de la date de réception, par elles, de la réclamation ou de son dépôt auprès de leurs services.

Article 20

Tout client qui n'a pas reçu de réponse de la part de la société concernée dans le délai visé à l'article 19 ci-dessus ou qui n'est pas satisfait de la réponse reçue de celle-ci, peut saisir le médiateur, soit par courrier recommandé avec accusé de réception, soit en déposant sa réclamation, contre décharge, directement auprès des services du médiateur.

Le médiateur en informe immédiatement la société.

Article 21

Toute réclamation adressée ou déposée auprès du médiateur doit préciser de manière claire l'objet du litige et être appuyée de l'ensemble des documents et informations nécessaires pour son instruction ainsi que, le cas échéant, de la solution initiale proposée par la société de financement concernée.

Le médiateur peut demander au client et à la société concernée la production de toute information ou document complémentaire.

Article 22

La saisine du médiateur suspend toute procédure judiciaire en cours et doit être notifiée à la juridiction concernée dans les plus brefs délais. Celle-ci devra déclarer l'irrecevabilité jusqu'à l'épuisement du processus de médiation.

Article 23

Si le client d'une société qui a saisi le médiateur, saisit simultanément ou ultérieurement du même litige une juridiction, la société appelée doit alerter le médiateur qui demande la suspension immédiate de la procédure judiciaire jusqu'à épuisement de la procédure de médiation.

IV – Procédure d'instruction des litiges

Article 24

Le médiateur saisi d'un différend entre un client et sa société de financement doit traiter la réclamation dans un délai d'un mois à compter de sa saisine, sauf prorogation dûment acceptée par écrit et par les parties et doit leur proposer une solution.

Article 25

Le client doit adjoindre à sa demande de saisine du médiateur, un document dûment signé et légalisé, autorisant expressément la société de financement à communiquer au médiateur tous les documents ou informations utiles à l'accomplissement de sa mission. Le client doit délier la société de financement du secret bancaire la concernant et ce, pour les besoins de la médiation.

Article 26

Le médiateur a toute latitude d'entendre tout client ayant déposé auprès de lui une réclamation ainsi que le représentant de la société de financement et ce, en vue de rapprocher leurs points de vue et le cas échéant, leur proposer la solution qu'il estime appropriée au litige.

Le client et la société de financement concernée peuvent se faire assister de toute personne dont ils jugent la présence opportune.

V – Propositions du médiateur

Article 27

Aux termes de l'instruction d'un litige et après avoir, le cas échéant, entendu les parties, le médiateur consigne sa proposition de résolution du litige dans un acte portant accord transactionnel et invite le client ainsi que le représentant de la société de financement à y apposer leurs signatures dûment légalisées.

Si l'une des parties refuse la proposition du médiateur, un procès verbal constatant la position de chacun est établi et une copie dudit procès verbal lui est fournie.

Article 28

Nonobstant les dispositions de l'article 27 ci-dessus, les sociétés de financement entérinent toute proposition du médiateur lorsque le litige porté devant lui met en jeu une somme indiquée ci-après :

- inférieure ou égale à 40.000,00 dirhams pour les litiges avec les particuliers ;
- inférieure ou égale à 100.000,00 dirhams pour les litiges avec les entreprises et les professionnels.

Article 29

Préalablement à l'exécution par une société de financement de ses obligations, le client doit renoncer, dans l'accord transactionnel visé à l'article 27 ci-dessus, à saisir la justice de la même affaire.

Cadre réservé à la signature de la société membre de l'APSF adhérente à la présente charte

Nom et prénom :

Fonction (qualité) :

Raison ou dénomination sociale :

Date :

Signature et cachet (à faire précéder par la mention « lu et approuvé »)