

## Qu'est-ce que la médiation ?

La Médiation est un mode de résolution des litiges entre deux parties qui recourent de manière volontaire à un tiers indépendant et impartial, le médiateur, pour trouver une solution négociée à leur différend.

## LE MÉDIATEUR DE L'APSF

### GUIDE PRATIQUE

Un mode de règlement amiable,  
gratuit et rapide des différends

#### → Quels sont les avantages de la médiation ?

Avec la médiation, les parties d'un différend réalisent une économie de ressources (temps et charges financières).

#### → Qui est le Médiateur de l'APSF ?

La médiation est recommandée par Bank Al-Maghrib, qui a institué un Comité de la médiation bancaire qu'elle préside et qui comprend l'APSF. Ce Comité désigne le Médiateur et veille sur son indépendance.

#### → Que propose le Médiateur ?

Le Médiateur de l'APSF a pour objectif de faciliter la recherche d'une solution négociée et amiable à un différend qui vous oppose à une société de financement. Il vous aidera à rapprocher vos points de vue et à vous entendre, et peut vous proposer un accord transactionnel qui vous satisfait tous les deux.

#### → Quand est mise en œuvre la médiation ?

La médiation est mise en œuvre à votre demande. Auparavant, vous devez avoir saisi la société de votre réclamation. Si, dans un délai de 21 jours, la solution proposée par la société ne vous satisfait pas ou, si tout simplement la société ne répond pas à votre requête, adressez-vous au Médiateur de l'APSF.

#### → Les services du Médiateur de l'APSF sont-ils payants ?

Les services du Médiateur de l'APSF sont rendus à titre gracieux.

#### → Comment saisir le Médiateur de l'APSF ?

Un formulaire de demande de médiation est mis à votre disposition au 95, bd Abdelmoumen, Casablanca, ou depuis son site Internet ([www.apsf.org.ma](http://www.apsf.org.ma)). Ce formulaire doit être dûment renseigné et comprendre votre identité et vos coordonnées, l'objet du litige, un exposé succinct des faits et le nom de la société de financement concernée.

#### → Comment se déroule la médiation ?

Le Médiateur traite votre réclamation dans un délai d'un mois et ce, dans la stricte confidentialité, clé de succès de la médiation.

#### → Que se passe-t-il au terme de l'instruction de la réclamation ?

Au terme de l'instruction de la réclamation, le Médiateur :

- prend acte de la solution à laquelle les parties sont elles-mêmes arrivées, ou
- propose la solution qu'il estime appropriée au litige, ou
- constate le refus, par l'une ou l'autre partie, de la solution qu'il propose. Dans ce cas, le recours à la justice est toujours possible.

Vous pouvez joindre le Médiateur de l'APSF

par courrier électronique  
[lemediateur@apsf.ma](mailto:lemediateur@apsf.ma)

par téléphone  
0522 485 653 / 0522 485 654

par courrier  
Le Médiateur de l'APSF  
95 bd Abdelmoumen  
Casablanca 20 360

#### Références légales

- Loi 08-05 relative à l'arbitrage et la médiation
- Charte relative au dispositif de Médiation des sociétés de financement