



Termes de référence pour le choix d'un médiateur de l'organe de médiation bancaire

Avril 2020

Cadre général :

Dans le cadre de la consolidation de l'activité de l'organe de médiation bancaire, mis à la disposition des banques et établissements financiers et ce conformément à la réglementation en vigueur, L'Association Professionnelle Tunisienne des Banques et des Etablissements financiers (APTBEF) se propose de lancer un appel à candidature pour le recrutement d'un deuxième médiateur pour l'organe de médiation bancaire.

Mission du médiateur :

En vertu des dispositions de l'article 187 de la loi n° 2016-48 du 11 juillet 2016, relative aux banques et aux établissements financiers et du décret n° 2006-1881 du 10 juillet 2006, fixant les conditions d'exercice de l'activité de médiation bancaire, le médiateur a pour mission d'agir comme intervenant neutre entre les banques et les établissements financiers adhérents à l'organe et leurs clients faisant l'objet d'une requête de médiation.

A cette fin, il s'emploie à créer des conditions qui facilitent et permettent :

- L'information et la compréhension des parties sur leur situation respective ;
- La communication entre elles au sujet de leurs difficultés et leurs attentes réciproques ;
- La recherche de solutions permettant de répondre aux attentes et difficultés manifestées ;
- La négociation efficace et franche ;
- La conclusion par les parties, sur la base d'un libre consentement, d'une transaction donnant effet, le cas échéant, aux solutions identifiées.

Conditions d'exercice de l'activité de Médiateur Bancaire :

- le Médiateur bancaire peut être une personne physique ou morale jouissant de ses droits civiques ;
- Le médiateur doit être indépendant et impartial ;
- Pour le personnel du secteur bancaire et financier, écoulement d'une durée de trois ans consécutifs commençant à compter de la date de départ à la retraite ;
- Disposer d'un bureau doté de la logistique nécessaire ;
- Le Médiateur sera désigné pour un mandat de trois années renouvelables une seule fois.

Le candidat doit en outre remplir les conditions suivantes :

- Etre de nationalité tunisienne ;
- Doit justifier d'une expérience minimale de dix ans dans le domaine bancaire ;

- Disponible à plein temps ;

Le dossier à remettre par chaque candidat comportera les pièces suivantes :

- Lettre de motivation ;
- Copie de la Carte d'Identité Nationale ;
- Curriculum Vitae détaillé indiquant les diplômes obtenus et les différentes tâches exercées dans le domaine bancaire ;
- Offre financière.

Les dossiers de candidature, faits sous pli fermé portant la mention «offre pour désignation d'un Médiateur pour l'organe de médiation Bancaire», devront être adressés ou déposés à l'adresse de l'APTBEF sise au 13, rue Omar Ibn Kaddeh Montplaisir 1073 Tunis, au plus tard **le vendredi 24 avril 2020**, délai de rigueur, le cachet de bureau d'ordre faisant foi.