

CHARTRE DE L'ORGANE DE MEDIATION BANCAIRE

- 1) Le CBF met à la disposition de ses membres un organe de médiation bancaire auquel ils peuvent avoir recours au cas où ils ne souhaiteraient pas désigner un médiateur attitré ou n'en auraient pas au sein de leur établissement ;
- 2) Elle nomme à cet effet un médiateur, pour une durée de 3 ans renouvelable une seule fois, pour le compte des banques et des établissements financiers qui l'ont expressément désigné à cet effet, de manière indépendante et impartiale. Il est tenu à la confidentialité et au respect du secret professionnel ;
- 3) Son rôle est de recommander des solutions amiables aux litiges pouvant exister entre les banques/les établissements financiers, qui l'ont désigné et leurs clients ;
- 4) Le client doit, avant de recourir au médiateur bancaire, adresser un recours gracieux à la banque/l'établissement financier. Le médiateur bancaire ne peut se saisir de la requête du client qu'après la réponse de la banque/l'établissement financier et dans tous les cas après un délai de 15 jours ouvrables à compter de la réception de la requête par la banque/l'établissement financier ;
- 5) Toute réclamation adressée ou déposée auprès du médiateur par un client de la banque/l'établissement financier ou son représentant 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 banque/l'établissement financier concerné. La saisine doit être adressée au médiateur par courrier à l'adresse suivante :

Monsieur:

Adresse :

Tél : + 216

Fax : +216

E-mail :

Cette saisine est incompatible avec l'existence de toute procédure préalable ou parallèle portée devant la justice, sauf accord de la banque/l'établissement financier et de son client.

Le service de médiation peut communiquer par téléphone, fax ou E-mail avec les clients et les banques/les établissements financiers, chaque fois qu'il le juge opportun ;

- 6) Le médiateur doit accueillir les clients des banques et des établissements financiers dans un bureau digne de discrétion et de sobriété ;
- 7) La médiation est gratuite pour le client ;
- 8) Le médiateur est tenu de statuer dans un délai de deux mois à compter de sa saisine. Il prend contact à cet effet avec la banque/l'établissement financier concerné qui est tenu de lui fournir les éléments nécessaires à l'accomplissement de sa mission dans les délais qu'il leur impartit ;
- 9) Les avis du médiateur sont formulés par écrit et motivés. En cas de désaccord, la banque/l'établissement financier ou le client demeure libre de porter le litige devant les tribunaux ;
- 10) Aux termes des dispositions réglementaires, les constatations et les déclarations qui peuvent être effectuées ou recueillies par le médiateur ne peuvent être ni produites ni invoquées devant la justice ;
- 11) Le médiateur rédige un rapport annuel d'activité pour chacun des établissements qui l'ont désigné *qu'il adresse au plus tard le 31 mars de chaque année à l'Observatoire de l'Inclusion Financière de la BCT "OIF"*. Ledit rapport doit être conforme au rapport-type remis par l'OIF aux médiateurs bancaires et publié sur le site web de l'OIF.

Le médiateur 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.

Il adresse également trimestriellement aussi bien à l'OIF qu'aux banques/établissements financiers concernés un état circonstancié des litiges traités par ses soins ou en cours de traitement.

Bon pour approbation