



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

Mai 2023.

Cadre général :

Dans le cadre de la consolidation de l'activité de l'organe de médiation bancaire, mis à la disposition des établissements de crédit et ce conformément à la réglementation en vigueur, le Conseil Bancaire et Financier (CBF) se propose de lancer un appel à candidatures 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 établissements de crédit adhérents à l'organe de médiation bancaire 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 :
 - Ecoulement d'une durée de trois ans consécutifs commençant à compter de la date de départ à la retraite ou de la date de démission de l'institution bancaire ou financière ;

- Disposer d'un bureau digne de discrétion et de sobriété pour accueillir les clients des banques et établissements financiers, doté des équipements suivants :
 - Un ordinateur
 - Une imprimante
 - Un téléphone
 - Une connexion internet

Cette disposition fera l'objet de l'engagement du candidat dans le cadre de son approbation de la Charte du Médiateur Bancaire, fournie en annexe.

Le Médiateur sera désigné pour un mandat, de trois années, renouvelable une seule fois.

Par ailleurs, le candidat doit en outre remplir les conditions suivantes :

- Etre de nationalité tunisienne ;
- Etre un diplômé de l'enseignement supérieur (Un minimum de Bac+4 ans) ;
Les diplômes qui seront acceptés sont ceux qui sont discernés ou reconnus par le Ministère de l'Enseignement Supérieur, les équivalences accordées par les autorités compétentes des diplômes étrangers, les diplômes IFID et les diplômes ITB.
- Doit justifier d'une expérience minimale de dix ans dans le domaine bancaire ;
- Disponible à plein temps ;

A cet effet, tout candidat souhaitant soumissionner au présent appel à candidature devra remettre un dossier dans une enveloppe globale, contenant deux sous-enveloppes « A » et « B » scellées et constituées obligatoirement des pièces suivantes :

Enveloppe globale – Pli fermé portant la mention : « Candidature pour désignation d'un Médiateur Bancaire pour l'organe de médiation bancaire »

Ce pli sera constitué des 2 sous-enveloppes suivantes :

- **Sous-Enveloppe A : Dossier Administratif**

- 1) Une demande de candidature écrite et signée par le candidat.
- 2) Une copie lisible de la Carte d'Identité Nationale du candidat (si personne physique) ou du dossier juridique exhaustif et à jour [RNE de fraîche date-Statuts signés légalisés et enregistrés-Tous PV touchant une disposition statutaire-PV de nomination du représentant légal, si ce dernier n'est pas statutaire] (si personne morale).
- 3) Un extrait du casier judiciaire du candidat (B3) ou un récépissé de dépôt de demande de ce document.

En cas d'annonce provisoire d'un candidat adjudicataire ayant déposé un récépissé de dépôt, la proclamation définitive reste tributaire à la fourniture de l'extrait du casier judiciaire propre du candidat.

- 4) Le Curriculum Vitae détaillé du candidat qui est à fournir selon le modèle joint, doit indiquer :
 - Les cursus de formations suivies.
 - Les diplômes obtenus.
 - Les différents métiers, tâches ou missions exercées dans le domaine bancaire (éventuellement par établissement en cas de passage par plusieurs établissements)
 - Les différentes fonctions assurées.

Le candidat doit joindre à son CV :

- **4.1** : Une copie conforme du plus haut diplôme obtenu.
- **4.2** : Une copie de la décision de nomination à la dernière fonction assurée avant la démission ou le départ à la retraite.

- 5) Un engagement sur l'honneur signé légalisé par le candidat confirmant que le candidat n'exerce aucune activité, ne mène aucune action et n'appartient à aucune structure, susceptibles toutes d'affecter ou d'entacher même son indépendance et son impartialité.
- 6) Copie conforme à l'originale de l'attestation de démission (si le candidat a démissionné d'une Banque ou de tout autre établissement financier en Tunisie)
- 7) Tout document prouvant le départ à la retraite du candidat (Copie de la lettre de transmission du dossier à la CNSS/CNRPS – Attestation CNSS/CNRPS – etc...)
- 8) Un engagement sur l'honneur par lequel le candidat s'engage à être disponible pour assurer cette fonction à plein temps. (engagement signé et légalisé).
- 9) Attestation(s) prouvant une expérience d'au moins dix ans dans le secteur bancaire en Tunisie.
- 10) La charte du Médiateur acceptée et signée par le candidat.

N.B : Tout dossier administratif ne répondant pas aux conditions d'exercice ci-avant énumérées ou qui présente des manques dans les documents exigés sera rejeté.

• **Sous-Enveloppe B : Dossier Financier**

- 1) Offre financière en Hors Taxes et en TTC, indiquant les honoraires mensuels unitaires par établissement.

Par ailleurs, les candidats retenus pourront être convoqués pour une audience d'entretien direct.

Les dossiers de candidature, faits sous pli fermé portant la mention

« Candidature pour désignation d'un Médiateur Bancaire pour l'organe de médiation bancaire »,

devront être adressés par Rapid Poste ou déposés directement à l'adresse du CBF sis au 13, rue Omar Ibn Kaddeh Montplaisir 1073 Tunis, au plus tard **le 11/5/2023 à 17H**, délai de rigueur, le cachet de bureau d'ordre du CBF ou du Rapid Poste faisant foi.