

Règles de déontologie

Compétence : le médiateur justifie d'une expérience minimale de 10 ans dans le domaine bancaire.

Impartialité : le médiateur ne peut représenter l'une des parties au litige si la procédure se poursuit en justice.

Secret professionnel : le médiateur est tenu au secret professionnel et, les constatations et déclarations qu'il recueille au cours de la procédure ne peuvent être produites ou invoquées devant la justice. De même, il ne divulguera pas à votre banque les informations que vous pourrez lui confier.

Indépendance : le médiateur est une personne extérieure à la banque et n'entretient avec celle-ci aucune relation de travail.

Références légales

Loi n° 2001-65 du 10 juillet 2001, relative aux établissements de crédit.

Décret n° 2006-1881 du 10 juillet 2006, fixant les conditions d'exercice de l'activité de médiateur bancaire.

Circulaire de la Banque Centrale de Tunisie aux établissements de crédit n° 2006-12 du 19 octobre 2006, relative aux attributs de la qualité des services bancaires.

COMMENT TROUVER LES COORDONNEES DU MEDIATEUR

Pour envoyer votre dossier au médiateur, utilisez l'adresse figurant sur votre relevé de compte ou sur votre convention de compte ou encore adressez-vous à votre banque. Vous pouvez également trouver cette adresse sur le site WEB de cette dernière.

L'Observatoire des Services Bancaires entretient une liste actualisée des médiateurs bancaires avec leurs coordonnées. Celle-ci est accessible à partir de son site WEB : www.osb.tn

Vous pouvez également obtenir cette information en écrivant à l'Observatoire des Services Bancaires – 25, rue Hédi Nouria – BP 777 – 1080 Tunis Cedex ou, en formulant une demande par message électronique à contact@osb.tn ou par télécopie au 71 256 984.

N'oubliez pas de préciser dans chaque cas le nom de la banque qui vous concerne.

La procédure décrite dans cette brochure s'applique à l'identique pour le règlement des litiges entre les établissements de leasing et les sociétés de factoring et leurs clients.

www.osb.tn

La Médiation Bancaire

Un mode de règlement amiable, gratuit et rapide des litiges

*Vous êtes confronté à un litige
avec votre banquier.*

*Comment faire alors pour le résoudre à
l'amiable, rapidement et efficacement ?*

*Comment éviter un recours devant le
tribunal, démarche souvent compliquée,
parfois lente et coûteuse voire
disproportionnée avec l'enjeu du litige ?*

VOICI COMMENT PROCEDER

1 Votre banque

La **première étape** dans le règlement à l'amiable des litiges se situe au niveau de votre banque.

Votre agence

C'est par là qu'il faut commencer. Prenez contact, si possible, avec votre **chargé de clientèle**. Expliquez-lui au cours d'un entretien par téléphone ou en face à face, la nature de votre contestation, donnez-lui vos raisons et précisez clairement ce que vous attendez de sa part. Si le différend persiste après cet entretien, adressez-vous au **responsable de votre agence**. Envoyez-lui une lettre avec accusé de réception relatant votre litige. Après cet envoi, il n'est pas exclu que vous puissiez le contacter par la suite en face à face, mais votre correspondance permettra de conserver une **trace écrite** de votre intervention auprès de l'agence.

Le service relations clientèle

Si aucune solution amiable n'a pu être trouvée avec votre agence bancaire, soit que la proposition qui vous a été faite ne vous convient pas, soit que le responsable de l'agence tarde à vous répondre, vous pouvez alors saisir par écrit, de préférence par **lettre recommandée** avec accusé de réception, le service relations clientèle à l'adresse du siège social. Rappelez-lui les motifs de votre réclamation, faites-lui part de vos réserves et de vos éventuelles prétentions, et demandez-lui de **prendre position**. N'oubliez pas de joindre à votre envoi une copie du courrier que vous avez précédemment adressé à votre agence bancaire et éventuellement la réponse qui vous aura été faite.

Le service relations clientèle, n'étant pas directement impliqué dans le litige, apportera les **diligences nécessaires** pour étudier votre plainte avec le recul suffisant. Il vous communiquera la **position officielle** de la **direction générale** dans un délai de **quinze jours** au plus.

2 Le médiateur bancaire

Si votre **banque** ne vous a pas fourni une réponse qui correspond à vos attentes et, parfois, en cas de non-réponse, avant de saisir éventuellement les tribunaux et intenter une action en justice, il peut être judicieux de poursuivre sur la voie du règlement à l'amiable en faisant appel au médiateur bancaire dans une **deuxième étape**.

Chaque banque est tenue de proposer à ses clients un **médiateur indépendant** chargé de l'examen des requêtes qui lui sont présentées par ses clients relatives à leurs différends. Cette disposition est d'ordre public.

Le recours au médiateur bancaire est **gratuit**.

La saisine du médiateur est-elle obligatoire ?

Le recours au médiateur bancaire n'est, en aucune manière obligatoire ; vous conservez le droit de porter l'affaire devant la justice à tout moment au cours du litige. Toutefois, si un jugement a été prononcé ou si une procédure judiciaire est engagée, la médiation n'est plus possible.

Quel est le champ d'intervention du médiateur ?

Le champ d'intervention du médiateur couvre **tous les litiges** survenant entre un client et sa banque à l'exception de ceux au titre desquels il n'est pas admis d'arbitrage ou de transaction.

Comment saisir le médiateur ?

La saisine du médiateur se fait obligatoirement par une **requête écrite** et signée par vos soins comportant une description, claire, concise et précise de votre réclamation et accompagnée des photocopies des justificatifs à votre disposition ainsi que du récapitulatif des démarches

entreprises par vos soins afin de régler le litige par la voie des recours internes à la banque (agence, service relations clientèle). Plus le cas sera présenté clairement, documents à l'appui, plus son traitement s'en trouvera simplifié. Le cas échéant, le médiateur pourra vous demander ainsi qu'à votre banque, tout document qu'il juge nécessaire pour l'accomplissement de sa mission et vous entendre chaque fois que cela s'avère indispensable. Dans tous les cas, votre banque est tenue, de faciliter la conduite de la mission du médiateur et de lui fournir à temps les documents requis.

Dans quels délais le médiateur doit-il statuer ?

Dans un délai de **huit jours** au plus à compter de la réception de votre demande de médiation, le médiateur statuera, d'abord, sur la **recevabilité** de votre plainte, par décision motivée.

Ensuite, si votre dossier est recevable, il sera traité dans un délai maximum de **deux mois** au bout duquel le médiateur émettra son **avis**. Par écrit, il soumettra alors, simultanément, sa proposition de solution à votre **accord** et à celui de votre banque.

Quelle est la portée de l'avis du médiateur ?

L'avis du médiateur n'est **pas contraignant** : ni vous ni votre banque n'êtes obligés d'accepter la recommandation du médiateur. Aussi disposez-vous, tout comme votre banque, de dix jours, pour faire connaître au médiateur l'**acceptation** ou le **refus** de son avis.

3 L'action en justice

Si la solution préconisée par le médiateur ne vous convient pas, vous pouvez engager une action en justice.