



# Rapport Annuel de la Médiation Bancaire Année 2020

Décembre 2021

## Table des matières

<i>Mot du Président du Conseil de l'Observatoire de l'Inclusion Financière</i> .....	3
<i>Chiffres Clés 2020</i> .....	5
<i>Chapitre 1 : Réclamations adressées aux médiateurs</i> .....	6
1- Evolution dans le temps .....	6
2- Répartition par origine .....	6
3- Analyse globale de la recevabilité .....	8
4- Analyse des réclamations rejetées .....	8
<i>Chapitre 2 : Analyse des réclamations recevables</i> .....	10
1- Répartition des réclamations par médiateur .....	10
2- Répartition des réclamations par Banque .....	11
3- Analyse thématique des réclamations recevables .....	12
4- Répartition des réclamations par zone géographique .....	14
5- Analyse des délais de traitement .....	15
6- Analyse de l'enjeu financier.....	16
<i>Chapitre 3 : Suites données aux réclamations traitées</i> .....	17
1- Sort des réclamations traitées.....	17
2- Analyse des réclamations résolues.....	18
<i>Annexes</i> .....	20

# *Mot du Président du Conseil de l'Observatoire de l'Inclusion Financière*

Dans le cadre de l'accomplissement de sa mission relative au suivi de l'activité des médiateurs bancaires, l'Observatoire de l'Inclusion Financière procède annuellement à la publication d'un rapport présentant le bilan de l'activité du dispositif de la médiation bancaire.

Cette publication constitue, à travers les données statistiques présentées et l'analyse qui s'ensuit, un outil d'évaluation périodique des performances de ce dispositif par référence à l'objectif qui lui a été assigné, à savoir le développement des règlements des différends par voie extrajudiciaire entre les Banques, les Etablissements financiers et leurs clientèle; l'objectif final étant le renforcement du dispositif de la protection des usagers des services bancaires.

Pour l'exercice 2020 en revue, l'analyse des indicateurs de l'activité de la médiation bancaire, tels qu'ils ressortent du présent rapport, montre clairement, qu'en dépit de l'ancienneté et l'expérience acquise dudit dispositif (institué en 2006), le recours à ce service, à l'instar des autres années, est resté trop limité et ce, eu égard au volume des opérations bancaires d'une part, et par comparaison à l'activité des dispositifs similaires à l'échelle régionale et internationale d'autre part.

Ce bilan, d'évidence en deçà des attentes d'année en année, interpelle toutes les parties prenantes, en l'occurrence l'autorité de régulation, le système bancaire et les médiateurs. Il appelle une revue approfondie du dispositif dont la finalité est de dégager les actions et mesures à entreprendre en vue de revaloriser la médiation bancaire et d'en faire un mécanisme d'intervention opérationnel et efficace et la consacrer en tant que canal alternatif de communication avec la clientèle de manière à préserver la continuité des relations d'affaires et éviter toute rupture à la faveur des solutions amiables.

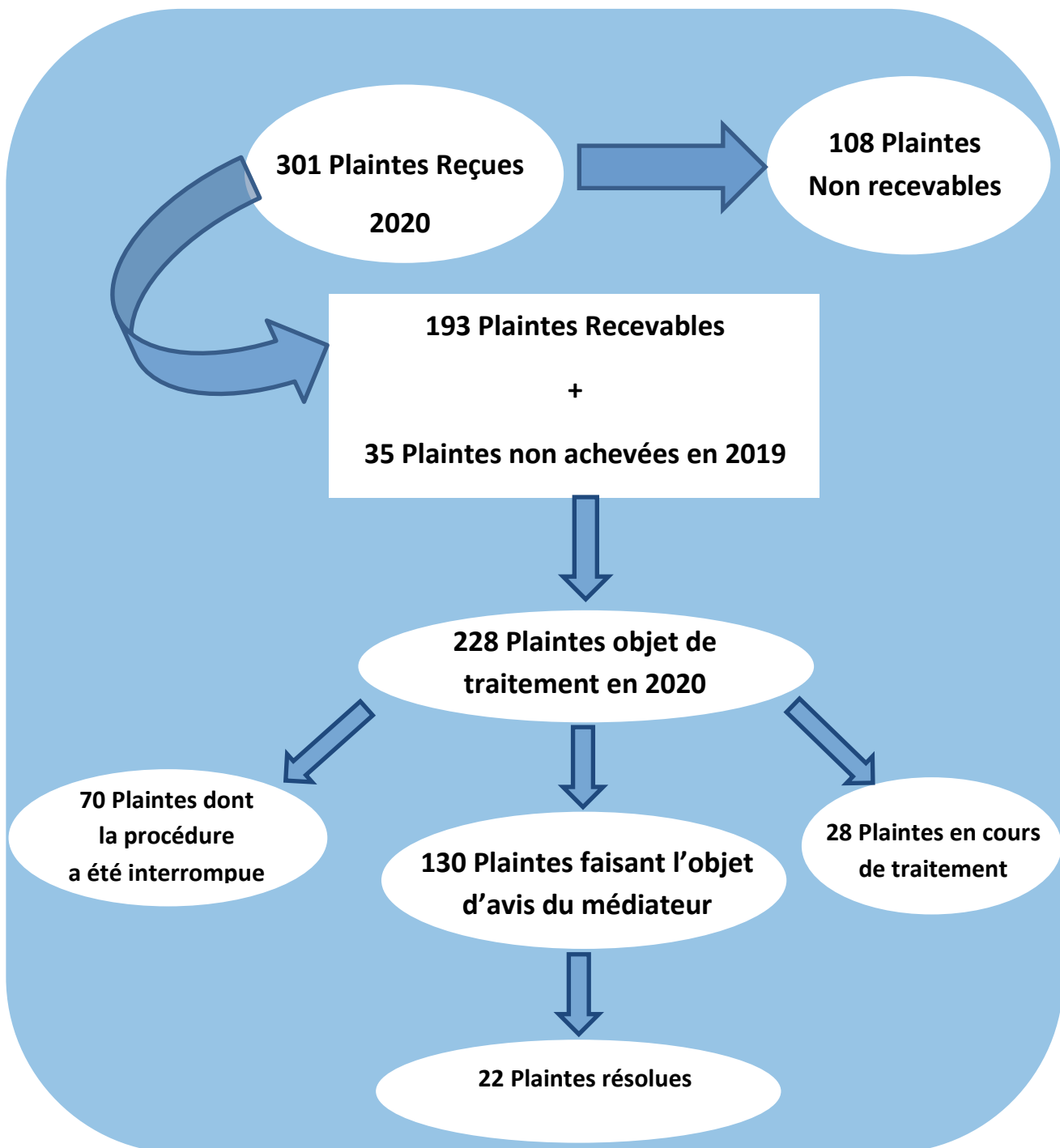
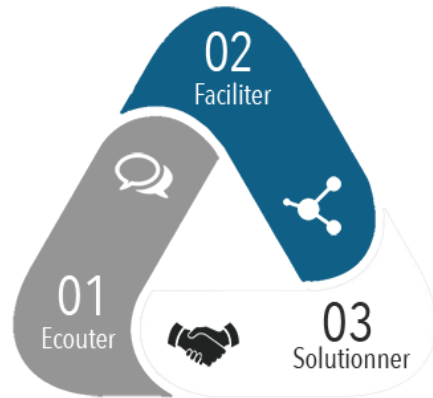
A cet égard, le système bancaire est appelé à revoir sa perception de la médiation bancaire, considérée jusqu'ici comme une simple exigence légale, pour en faire un argument commercial qui s'insère dans la politique de fidélisation des usagers des services bancaires.

Dans ce cadre, il est également incité à développer une politique de communication efficace sur la médiation bancaire visant sa vulgarisation ainsi qu'à la mise en place d'un système d'évaluation permanent axé sur l'audit des performances des médiateurs.

Pour sa part, l'Observatoire de l'Inclusion Financière œuvrera à mobiliser les efforts de toutes les parties prenantes et à en assurer la coordination pour faciliter l'accès à ce mécanisme dans le cadre d'une démarche visant in fine la protection des intérêts de la clientèle bancaire, condition indispensable pour consolider davantage la confiance dans le système bancaire et développer l'accessibilité aux services financiers.

*Marouane EL ABASSI*

# Chiffres Clés 2020

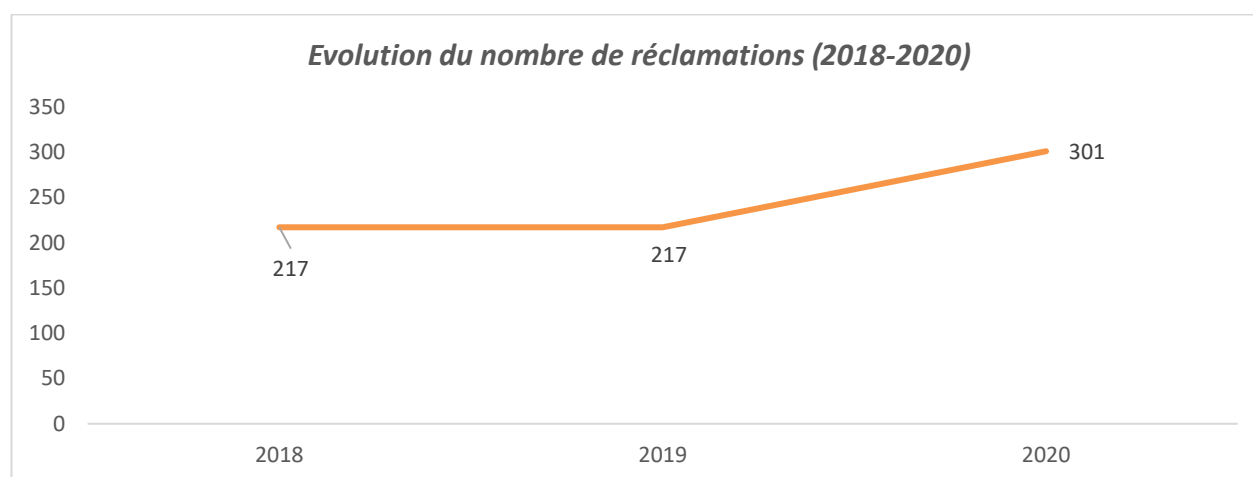


# Chapitre 1 : Réclamations

## adressées aux médiateurs

### 1- Evolution dans le temps

Le nombre des réclamations reçues par les médiateurs en 2020 s'est élevé à 301 réclamations enregistrant une progression de 84 réclamations soit 38,7% par rapport à l'année 2019.

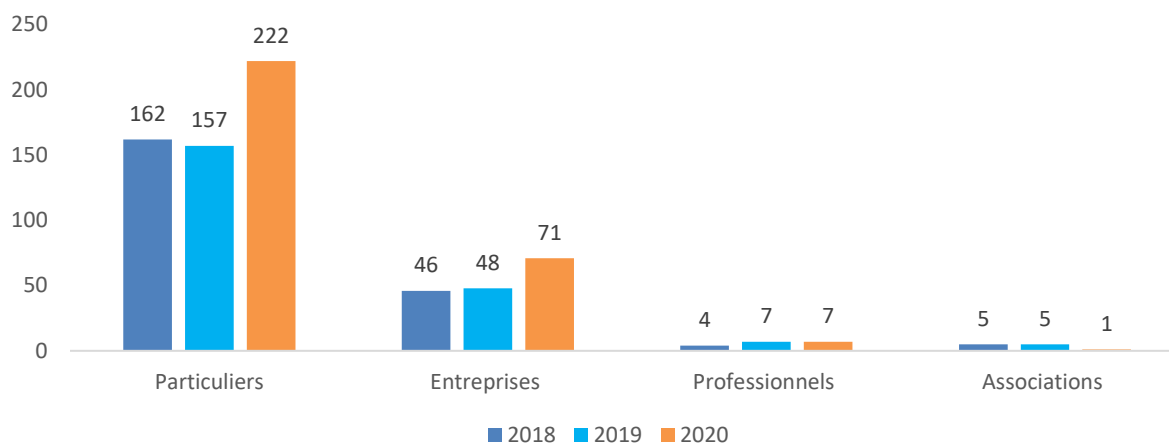


En plus de ces réclamations reçues en 2020, l'analyse des rapports de médiation fait ressortir l'existence de 35 réclamations reçues en 2019 non encore achevées.

### 2- Répartition par origine

Par nature de réclamant, la part revenant aux particuliers demeure la plus importante avec 222 réclamations reçues représentant 73,7% du total contre 72,3% en 2019 soit une légère augmentation de 1,4%.

## EVOLUTION DU NOMBRE DES RECLAMATIONS REÇUES



Quant aux réclamations provenant des entreprises, leur nombre est passé de 48 réclamations en 2019 à 71 réclamations en 2020 avec une progression significative de 23,6%.

S'agissant des associations, le nombre de réclamations a diminué revenant à une seule réclamation en 2020 contre 5 en 2019.

Pour les professionnels, le nombre de réclamations reçues demeure constant par rapport à l'année 2019 soit 7 réclamations.

Le tableau ci-dessous résume l'évolution du nombre de réclamations reçues par origine durant la période 2018-2020.

ORIGINE DES RECLAMATIONS RECUES						
Désignation	2018		2019		2020	
	En nombre	%	En nombre	%	En nombre	%
Particuliers	162	74,7	157	72,3	222	73,7
Entreprises	46	21,1	48	22,1	71	23,6
Professionnels	4	1,9	7	3,2	7	2,3
Associations	5	2,3	5	2,3	1	0,3
<b>Total</b>	<b>271</b>	<b>100</b>	<b>217</b>	<b>100</b>	<b>301</b>	<b>100</b>

### 3- Analyse globale de la recevabilité

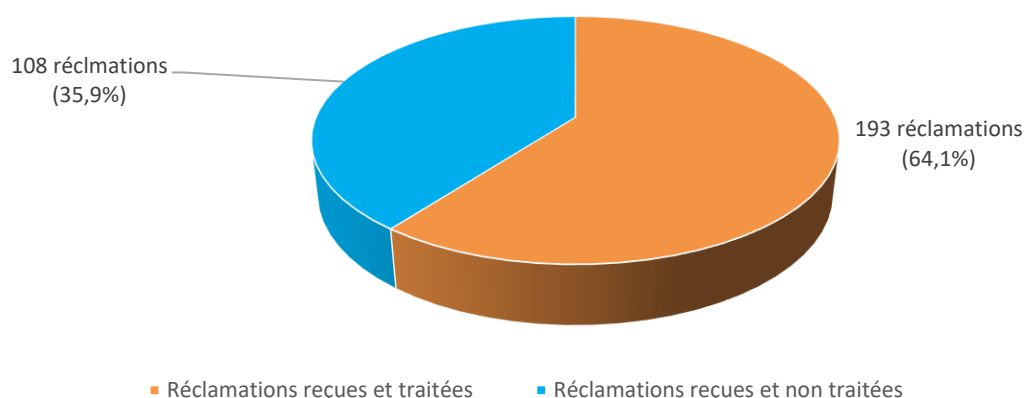
Le nombre de réclamations déclarées recevables a connu en 2020 une progression de 62 réclamations d'une année à l'autre pour se situer à 193, soit 64,1% du total reçu contre 131 et 60,3% respectivement en 2019.

Le tableau ci-dessous résume leur évolution sur la période 2018-2020 :

ANALYSE DES RECLAMATIONS SELON LE TRAITEMENT EFFECTUE						
Désignation	2018		2019		2020	
	En nombre	%	En nombre	%	En nombre	%
Réclamations recevables pour traitement	141	65	131	60,3	193	64,1
Réclamations rejetées	76	35	86	39,7	108	35,9
<b>Total</b>	<b>217</b>	<b>100</b>	<b>217</b>	<b>100</b>	<b>301</b>	<b>100</b>

Le graphique ci-dessous illustre les parts des réclamations acceptées pour traitement et celles rejetées par rapport au total des réclamations parvenues.

ANALYSE DES RECLAMATIONS SELON LE TRAITEMENT (en nombre et en %)



### 4- Analyse des réclamations rejetées

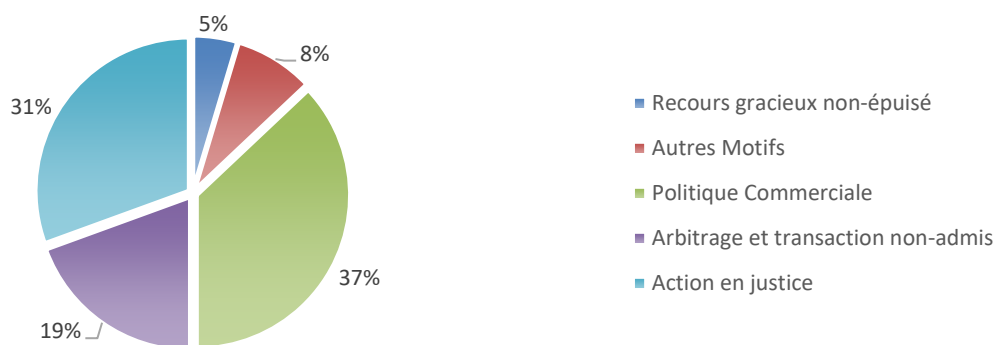
Les réclamations rejetées en 2020 ont poursuivi leur évolution haussière enregistrée depuis 2018. En effet, leur nombre est passé de 76 en 2018, soit 35% du total à 86 ou 39,7% en 2019 pour atteindre 108 ou 35,8% en 2020.



Les motifs de rejets se présentent comme suit:

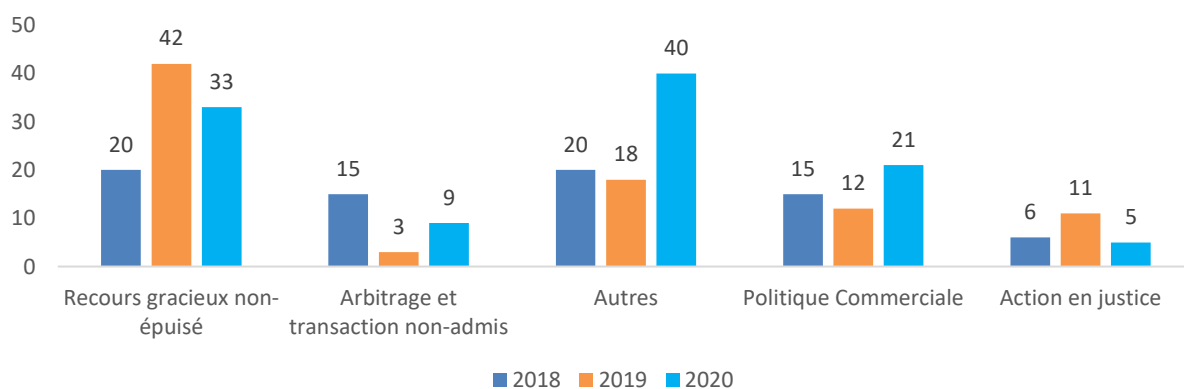
- Non épuisement du recours préalable par le réclamant auprès de sa banque ou de son établissement financier : 31% ;
- Action en justice en-cours : 5% ;
- Interdiction d'arbitrage ou de transaction selon le jugement du médiateur : 8% ;
- Politique commerciale de la banque : 19% ; et
- Motifs divers : demandes d'informations, différends ayant pour objet un problème foncier mais lié à un financement ou d'autres demandes diverses en dehors du domaine de compétence du médiateur : 37% .

#### DOSSIERS REJETES PAR MOTIF POUR L'ANNEE 2020 (en %)



Le graphique ci-dessous retrace l'évolution des réclamations non recevables sur la période 2018-2020.

#### DOSSIERS REJETES PAR MOTIF : ANALYSE COMPAREE 2018-2020 (en nombre)

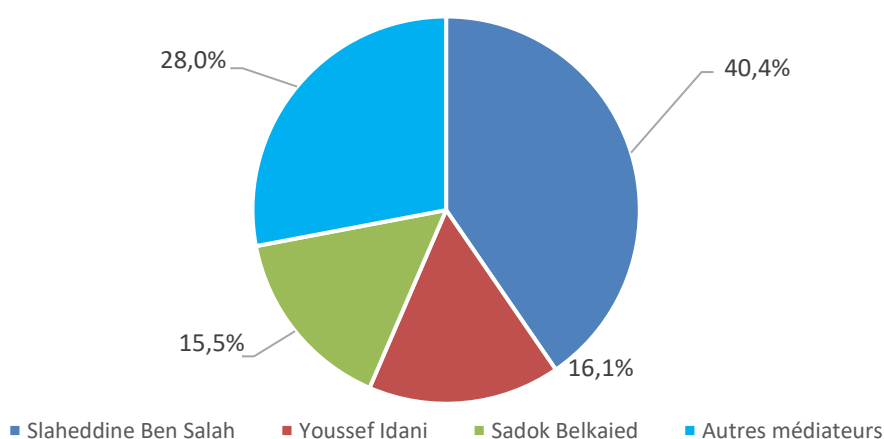


# Chapitre 2 : Analyse des réclamations recevables

## 1- Répartition des réclamations par médiateur

Par médiateur, le nombre de réclamations recevables traitées s'élève à 17, en moyenne, soit environ deux par mois. Cette moyenne cache, cependant, une disparité importante entre les médiateurs. Ainsi, M Slaheddine Ben Salah a traité 78 réclamations pour 10 banques et un établissement financier. M Youssef Idani qui a traité 31 réclamations pour 6 banques et 3 établissements financiers. Pour sa part, M Sadok Belkaied a traité 30 réclamations pour 2 banques et 2 établissements financiers. Ces trois médiateurs accaparent 72% des réclamations recevables durant l'année 2020.

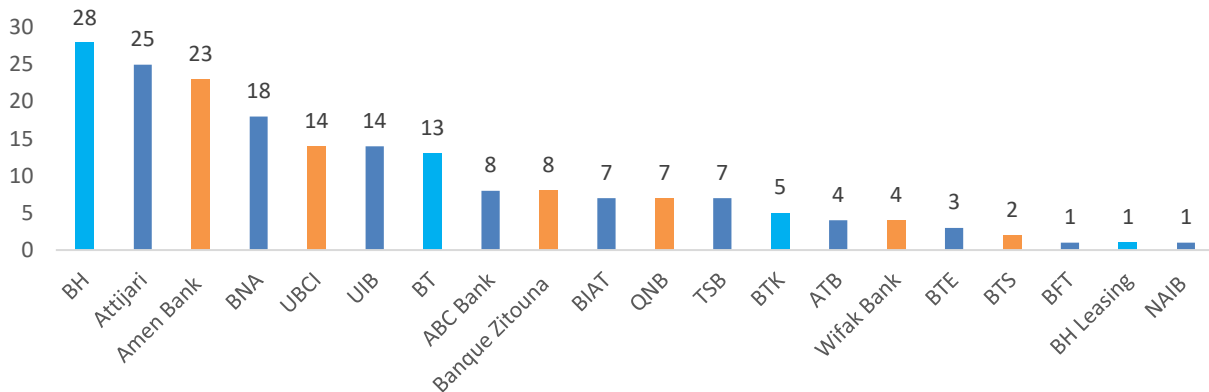
REPARTITION DES REQUETES PAR MEDIATEUR (en %) <sup>1</sup>



<sup>1</sup> La rubrique autre médiateur regroupe tous les médiateurs ayant à leur charge une ou deux institutions financières uniquement qui sont respectivement : M Adel Ben Baraket, M Fahmi Dhoub, M Bechir akkari, M Kaabechi kheireddine, M Rejeb Chebi, M Mohsen Kacem, M Neyer Memmi, et M Ahmed Drira.

## 2- Répartition des réclamations par Banque

### REPARTITION DES RECLAMATIONS REÇUES PAR BANQUE\*



\*Les banques non résidentes n'ayant pas été prises en compte

L'analyse des réclamations recevables par banque montre que la BH accapare la part la plus importante du secteur avec un taux de 14,5% (28 réclamations), suivi en deuxième position par Attijari Bank avec un taux de 12,9% (25 réclamations) et en troisième position l'Amen Bank avec un taux de 11,9% (23 réclamations).

Par nature de banque, les banques privées détiennent toujours la part dominante avec 72,5% et ce, malgré la diminution de 3 points par rapport à l'année 2019.

Quant aux banques publiques et parapubliques, ces réclamations sont au nombre de 53, représentant ainsi 27,4% du total du niveau du secteur en augmentation de 3 points par rapport à l'année 2019.

Le tableau ci-dessous retrace la répartition des réclamations par nature de banque :

### REPARTITION DES RECLAMATIONS RECEVABLES PAR TYPE DE BANQUE (en nombre et en %)

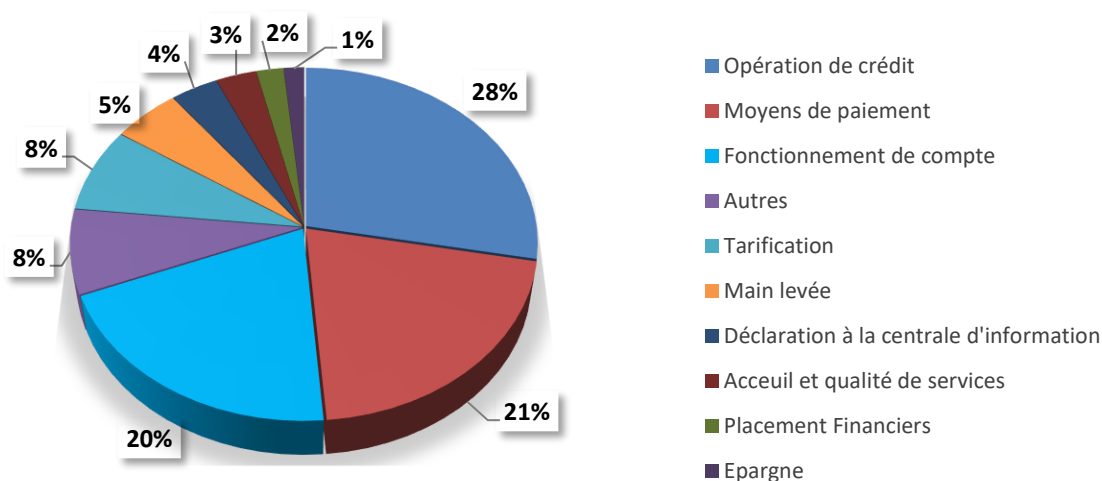
Désignation	2018		2019		2020	
	En nombre	%	En nombre	%	En nombre	%
Banques publiques	41	29	32	24,4	53	27,4
Banques Privées	100	71	99	75,6	140	72,5
Banques à capitaux tunisiens	59	42	30	23	62	44,2
Banques à capitaux étrangers	41	29	69	53	78	55,8
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100</b>	<b>131</b>	<b>100</b>	<b>193</b>	<b>100</b>

### 3- Analyse thématique des réclamations recevables

L'analyse thématique des requêtes reçues et traitées en 2020 fait ressortir la prédominance des requêtes relatives aux opérations de crédit qui s'inscrivent en première position avec une part de 37,9%. Quant à la 2<sup>ème</sup> position, elle concerne les requêtes relatives aux moyens de paiement avec une part de 20,7%. Pour la troisième position, elle revient aux réclamations relatives au fonctionnement de compte avec une part de 20,2%.

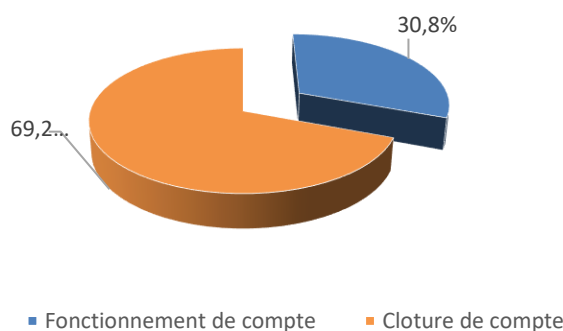
Le graphique ci-dessous illustre la répartition des requêtes par thème :

### REQUETES RECEVABLES EN 2020 PAR THEMES (en %)

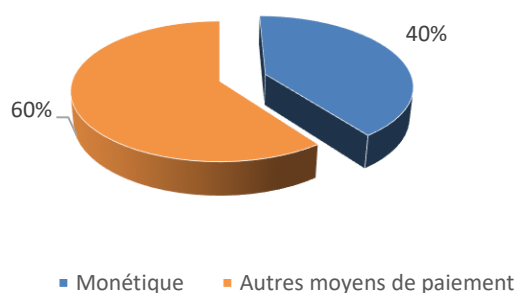


A ce titre, il convient de signaler que 69% des requêtes parvenues au titre de « *Fonctionnement du compte* » ont concerné des problèmes relatifs à la clôture des comptes et que 40% de celles reçues au titre des « *Moyens de paiement* » se rapportent à la monétique.

### REPARTITION DES REQUETES RELATIVES AU FONCTIONNEMENT DE COMPTE (en %)

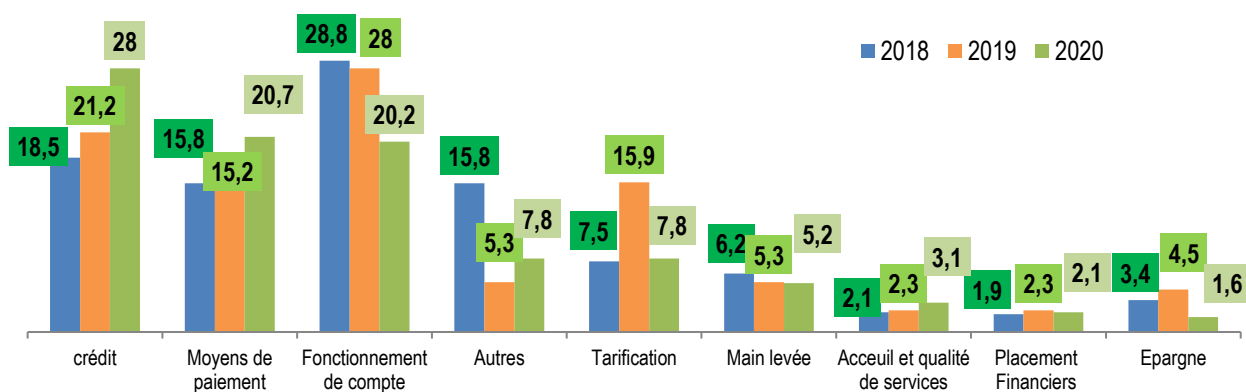


### REPARTITION DES REQUETES RELATIVES AUX MOYENS DE PAIEMENT (en %)



L'analyse comparative par thème sur la période 2018-2020 est résumée dans le graphique suivant :

### ANALYSE COMPAREE 2018-2020 (en %)

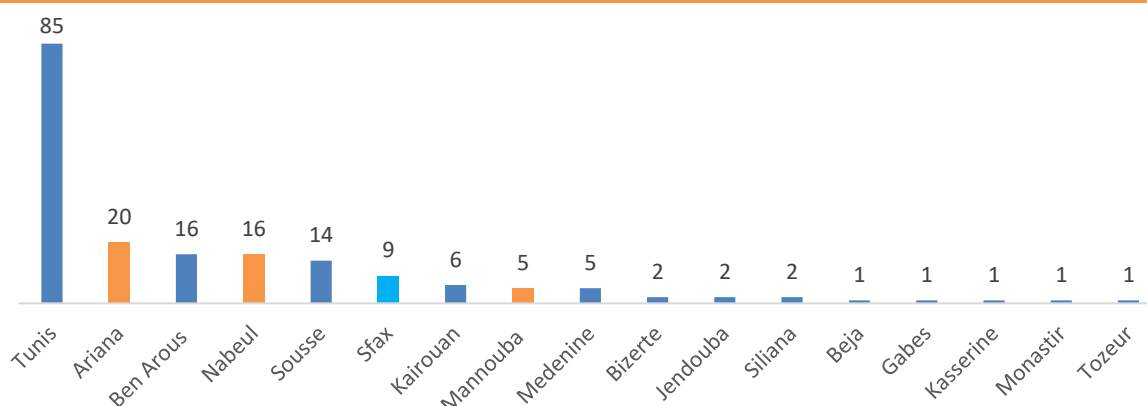


Cette analyse schématise la structure des thèmes de réclamations traitées. Ainsi, et sur la période 2018-2020, il a été constaté une prépondérance des trois thèmes du fonctionnement de compte, des opérations de crédits et des moyens de paiement avec une variation sensible de positionnement d'une année à l'autre.

#### 4- Répartition des réclamations par zone géographique

Pour l'année 2020, la répartition par zone géographique des réclamations traitées par les médiateurs est distribuée comme suit :

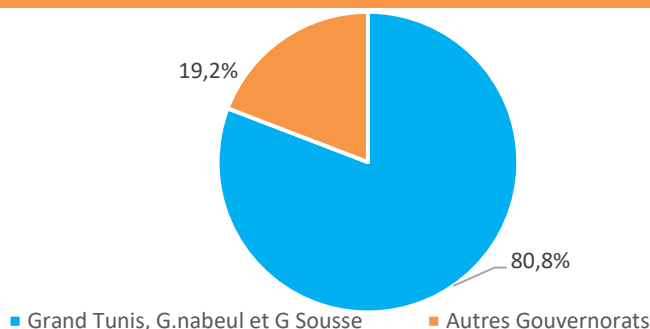
REPARTITION DES REQUETES PAR ZONE GEOGRAPHIQUE (en %) (\*)



A cet effet, il appert que les réclamations ont concerné 20 gouvernorats. Toutefois, l'analyse de la concentration de ces réclamations fait ressortir que la majorité a concerné le Grand Tunis, le gouvernorat de Nabeul et le gouvernorat de Sousse accaparant ainsi un nombre supérieur aux trois quarts des réclamations recevables (80,8%).

En effet, le Grand Tunis compte 126 réclamations soit 65,3% suivi par le gouvernorat de Nabeul avec 16 réclamations soit une part de 8,3% puis le gouvernorat de Sousse avec 14 réclamations et une part de 7,2%.

REPARTITION DES REQUETES PAR REGION (en %)



## 5- Analyse des délais de traitement

L'analyse comparative des délais de traitement dans le temps des dossiers achevés montre qu'un effort considérable a été fourni dans le raccourcissement du délai de traitement de ces dossiers dans la mesure où le taux de réclamations traitées dans un délai inférieur à deux semaines a augmenté de 23,5% à fin 2019 à 47,5% à fin 2020.

De même, cette analyse montre que 108 réclamations (68,4%) ont été traitées dans un délai compris entre deux semaines et un mois enregistrant ainsi une augmentation remarquable par rapport à l'année 2019 passant de 9,9% à 28,5%.

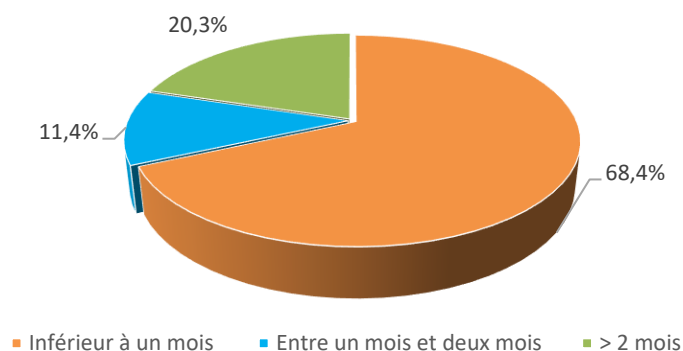
Par conséquent, la part des réclamations traitées dans un délai compris entre un mois et deux mois, a diminué d'une manière importante revenant, ainsi, à 11,9% contre 28,4% une année auparavant.

Également, il est à préciser que la part des réclamations traitées en dépassement du délai réglementaire (deux mois) a enregistré une baisse de 3 points passant de 23,5% en 2019 à 20,3% en 2020.

Malgré cette baisse qui dénote d'une amélioration dans le respect du délai réglementaire, la part des réclamations traitées en dépassement demeure

importante et nécessite un effort additionnel pour la réduire dans des proportions acceptables.

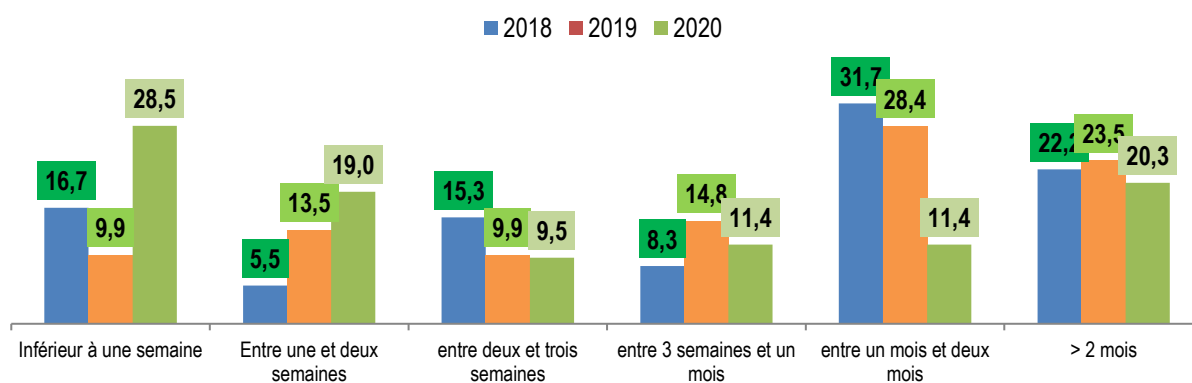
### ANALYSE DES DELAIS DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS (en %)



## REPARTITION DES DOSSIERS CLOTURES SELON LE DELAI DE REPONSE (en %)

	2018	2019	2020
< 1 semaine	16,7	9,9	28,5
Entre 1 semaine et 2 semaines	5,8	13,5	19
Entre 2 semaines et 3 semaines	15,3	9,9	9,5
Entre 3 semaines et 1 mois	8,3	14,8	11,4
Entre 1 mois et 2 mois	31,7	28,4	11,3
> 2 mois	22,2	23,5	20,3
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

## ALYSE COMPAREE 2018-2020 (en %)



En revanche, l'analyse dans le temps révèle la diminution des réclamations traitées au-delà des délais réglementaires par rapport à l'année 2019 et celle de 2018. En effet, le nombre des réclamations traitées dans un délai supérieur à deux mois est passé de 22,2% en 2018 à 23,5% en 2019 pour revenir à 20,3% en 2020.

### 6- Analyse de l'enjeu financier

Selon les données recueillies, 8,4% des réclamations, faisant l'objet d'un avis du médiateur, comportent un aspect financier. Ces réclamations totalisent un montant de 12.183,000 Dinars en diminution d'environ 7% par rapport à l'année 2019.

Il est à signaler toutefois que les remboursements aux réclamants se sont situés à 4.164,000 Dinars, soit 34,2%, de l'enjeu financier global indiqué ci-dessus. Par réclamations résolues, ce montant s'est établi, en moyenne, à 189 Dinars.



# Chapitre 3 : Suites données aux

## réclamations traitées

### 1- Sort des réclamations traitées

L'analyse de sort des réclamations montre que le nombre de celles traitées a atteint 95, soit 49% du total recevables. Par comparaison à l'année 2019, ce nombre a enregistré une augmentation de 27 réclamations avec cependant une baisse de leur part de 2 points revenant ainsi à 50% en 2020.

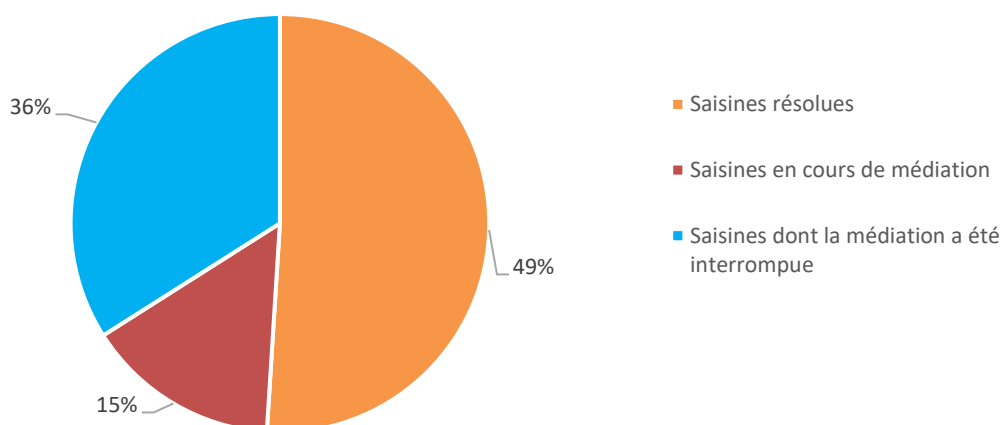
28 réclamations en cours de traitement en 2020 ont été renvoyées pour l'année 2021, représentant 15% des réclamations recevables contre 35 ou 26% en 2019.

SORT DES RECLAMATIONS RECEVABLES (en %)						
Désignation	2018		2019		2020	
	En nombre	En %	En nombre	En %	En nombre	En %
Saisines traitées (avis émis par le médiateur)	77	54,6	68	52	95	49
Saisines en cours de médiation	24	17	35	26	28	15
Saisines dont la médiation a été interrompue	40	28,4	28	22	70	36
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100</b>	<b>131</b>	<b>100</b>	<b>193</b>	<b>100</b>

Le nombre de réclamations dont la saisine a été interrompue a atteint 70 parmi les 193 déclarées recevables soit 36%. Ces interruptions sont motivées soit par l'ouverture d'une procédure judiciaire ou par une résolution de différends à l'amiable entre les deux parties.

Le graphique ci-dessous retrace le sort des réclamations recevables pendant l'année 2020.

#### SORT DES SAISINES ACCEPTEES ET TRAITEES EN 2020 (en %)

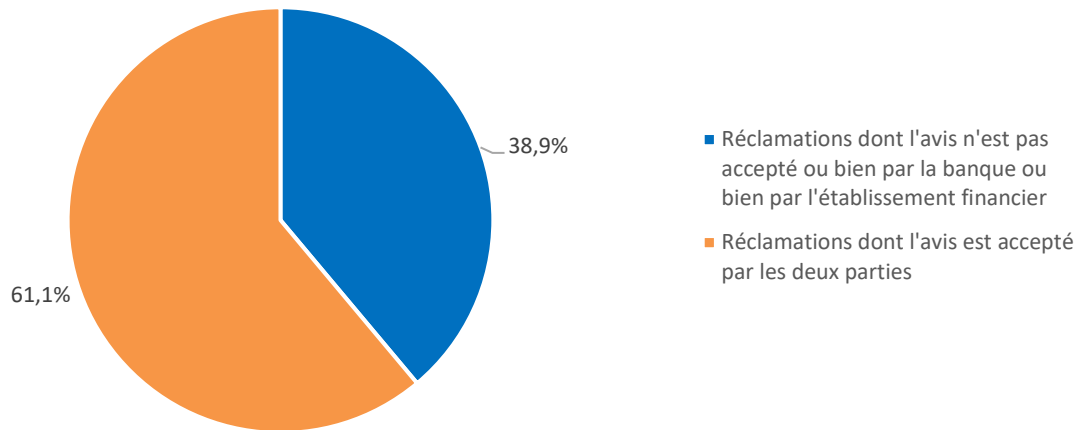


## 2- Analyse des réclamations résolues

Le nombre de réclamations traitées par le médiateur et acceptées par les deux parties a atteint 22 réclamations soit un taux de résolution de 16,9% des réclamations traitées enregistrant ainsi une importante diminution d'environ 24 points en comparaison avec l'année 2019 où le taux a atteint 41,3%.

Ce taux de résolution est considéré trop faible par comparaison aux performances réalisées à l'échelle régionale et internationale où le taux de résolution peut atteindre un niveau allant de 75% à 90%.

## DEGRE DE CONFIANCE DES PARTIES PRENANTES QUANT AUX AVIS DES MEDIATEURS (en %)



### Analyse du sort des dossiers (en nombre et en %)

	Acceptation de l'avis du médiateur		Refus de l'avis du médiateur	
	En nombre	En % des réclamations	En nombre	En % des réclamations
Les deux parties	22	61,1	14	38,9

# *Annexes*

## Annexe 1 : Liste des médiateurs bancaires

Coordonnées du médiateur	Banque ou institution financière à la charge du médiateur
<p><b>Slaheddine Ben Salah</b>            9, Rue des Fruits Borj Baccouche            - Ariana            Tél : 98 346 525            Fax : 71 707 300            bensalah.slaheddine@apbt.org.tn</p>	<p>STB. BTS. BTL. ATB. QNB. BFT. BT. UBCI. BZ. BH            Leasing. ALUBAF et BH</p>
<p><b>Youssef Idani</b>            1, impasse Moussa Ibn Noussaier            - El Menzah 5 2037            Tél : 98 404 251            Fax : 71 750 732            ydani.youssef@apbt.org.tn</p>	<p>Hannibal Lease. UIB. BIAT. TSB. BTE. NAIB. BFPME.            Best Lease et AIL.</p>
<p><b>Sadok Belkaied</b>            1 Rue Medinet El Katif - Cité            Ennasr 2 - Ariana 2001            Tél : 71 817 026 - 98 422 440            Fax : 71 817 341            s.belkaid@gnet.tn</p>	<p>Attijari Bank. Attijari Leasing. BTK. Tunisie Leasing et            Factoring.</p>
<p><b>Adel Ben Baraket</b>            65 , avenue Ali Belhouane Bab            Souika - Tunis 1000            Tél : 70 68 07 41            Fax : 70 68 07 41            adel.benbaraket@gmail.com</p>	<p>Unifactor</p>
<p><b>Fahmi Dhouib</b>            Rue yakout el hamatoui, villa n°2            - Sidi Frej - La Soukra 2036            Tél : 70 948 373            Tél: 98 22 11 83 - 98 346 525            Fax: 71 948 373            fahmidhouib60@gmail.com</p>	<p>BNA            Frais cheque cheque impayes chreque de garantie            convention compte contrat de credit teg</p>

<p><b>Bechir Akkari</b>  9, rue Habib Khanfir - El Manzah  9 1013  Tél : 71 80 08 02  Fax : 71 80 03 44  akkaribechir8@gmail.com</p>	<p>CITIBANK</p>
<p><b>Kaabechi Kheireddine</b>  1, Rue El Jahedh - Sidi Bou Said  2026  Tél : 71 205 008 - 71 205 009  poste 115  58 456 780 - 20 321 588  khe.media@yahoo.fr</p>	<p>Al Baraka Bank</p>
<p><b>Rejeb Chebil</b>  10, Rue Mohamed Ghodhbani -  Cité la Gazelle – Ariana  Tél : 71 31 55 40  Tél : 23 31 86 58 - 56 80 39 39  rejeb.chebl.mediateur@gmail.com</p>	<p>Amen Bank</p>
<p><b>Mohsen Kacem</b>  64 Rue de Syrie - 2ème étage -  Tunis 1002  Tél : 53 457 095  mohsenkacem@hotmail.com</p>	<p>El Wifak Bank</p>
<p><b>Neyer Memmi</b>  Rue André Ampère Résidence  Mimosas Apt n6 - Ariana 2080  Tél : 71 709 674  22 616 484 – 90 642 677  neyermemmi@gmail.com</p>	<p>ABC Bank (Onshore et Offshore)</p>
<p><b>Ahmed Drira</b>  16, Rue Mohamed Karkoub - Manar 3 -  Tunis 2092  Tél : 22 21 00 25  ahmed.drira@planet.tn</p>	<p>Tunis International Bank</p>

## **Annexe 2 : Textes réglementaires régissant l'activité de la médiation bancaire**

### **1. Article 94 de loi 2016-35 portant fixation du statut de la Banque Centrale de Tunisie**

l'intervention de l'observatoire couvre toutes les données relatives à l'accès et l'utilisation des informations financières et non financières ainsi que les données relatives à la qualité des services financiers et leur effet dans l'amélioration des conditions de vie de la classe qui n'est pas en mesure d'accéder à ces services.

L'observatoire est chargé notamment :

- de la collecte des données et des informations relatives à l'accès aux services financiers et leur exploitation et la mise en place à cette fin d'une base de données ;
- du suivi de la qualité des prestations de services fournies par les établissements exerçant dans le secteur financier, notamment sur le plan de satisfaction des besoins de la clientèle ;
- d'informer et de renseigner sur les services et produits financiers et leur coût ;
- d'établir des indicateurs qualitatifs et quantitatifs permettant de mesurer le coût des services financiers et leur degré de satisfaction de la clientèle et le degré d'inclusion financière ;
- d'émettre des recommandations aux établissements exerçant dans le secteur financier et aux médiateurs bancaires dans la limite des attributions de l'observatoire ;
- d'examiner les rapports des médiateurs et d'établir un rapport annuel sur la médiation bancaire.

## **2. Loi N°2016-48 DU 11 JUILLET 2016, Relative aux banques et aux établissements financiers**

### **Article 186 :**

Les banques et les établissements financiers sont tenus de constituer une association professionnelle, ayant pour objectif d'œuvrer à l'étude des questions liées à l'exercice de la profession et à son développement ainsi qu'à la formation des ressources humaines. L'association joue également le rôle d'intermédiaire entre ses membres d'une part et les pouvoirs publics et la Banque Centrale de Tunisie d'autre part, pour toute question intéressant la profession. Le ministre chargé des finances et le gouverneur de la Banque Centrale de Tunisie peuvent consulter, sur toute question relative à l'évolution de la profession, l'association qui peut présenter des propositions à cet effet. L'association doit établir un code de déontologie qui s'impose à ses membres et œuvre pour garantir son respect.

### **Article 187 :**

L'association visé\_e à l'article 186 de la présente loi doit créer un organe de médiation bancaire chargé de l'examen des requêtes qui lui sont présentées par les clients et relatives à leurs différends avec les banques et les établissements financiers.

Chaque banque ou établissement financier peut désigner, aux mêmes fins, un ou plusieurs médiateurs bancaires. L'organe de médiation bancaire ou le médiateur bancaire propose les solutions de médiation appropriées dans un délai maximum de deux mois à compter de sa saisine. L'organe de médiation bancaire ou le médiateur bancaire est saisi des requêtes qui lui sont présentées, gratuitement et dans un délai maximum de huit jours à compter de la réception de la demande de médiation.

Il ne peut se saisir des requêtes au titre desquelles il n'est pas admis d'arbitrage ou de transaction ou qui font l'objet d'affaires pendantes devant les tribunaux.



Les banques et les établissements financiers doivent faciliter la mission de l'organe de médiation bancaire ou du médiateur bancaire et lui communiquer tous documents en relation avec l'objet du différend dans les délais qui leur sont impartis.

Les banques et les établissements financiers doivent porter à la connaissance de leur clientèle, l'organe de médiation bancaire ou le médiateur bancaire et les modalités de sa saisine notamment par l'insertion de clauses à cet effet dans la convention prévue à l'article 83 de la présente loi et dans les extraits de comptes bancaires, les sites web et les contrats de financement.

Les dirigeants, les agents de l'organe de médiation bancaire ou le médiateur bancaire sont tenus au respect du secret professionnel pour les informations dont ils ont pris connaissance du fait de l'exercice de leurs missions et doivent s'interdire d'utiliser ces informations, en dehors des cas permis par la loi, à des fins autres que celles qu'exige l'exécution des missions qui leurs sont dévolues, même après perte de leurs qualités, et ce, sous peine de s'exposer aux sanctions prévues par l'article 254 du code pénal.

L'organe de médiation bancaire ou le médiateur bancaire adresse à l'observatoire d'inclusion financière un rapport annuel sur les résultats de son activité. Les conditions d'exercice de l'activité de l'organe de médiation bancaire et des médiateurs bancaires sont fixées par un décret gouvernemental.

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

Article premier :

Le présent décret fixe les conditions d'exercice de l'activité de médiation bancaire.

Article 2 :

L'activité de médiation bancaire peut être exercée par toute personne physique ou morale. Lorsque la médiation bancaire est exercée par une personne morale, les personnes physiques

qui exercent la médiation bancaire doivent remplir les conditions prévues aux articles 3 et 4 du présent décret.

#### Article 3 :

Le médiateur bancaire doit être de nationalité tunisienne et justifier d'une expérience minimale de dix ans dans le domaine bancaire.

#### Article 4 :

Il est interdit aux établissements de crédit de désigner les médiateurs bancaires parmi les personnes avec lesquelles ils sont liés par une relation de travail ou par tout autre lien au sens de l'article 23 de la loi n° 2001-65 susvisée.

#### Article 5 :

Le médiateur bancaire est désigné pour une durée de trois années renouvelable une seule fois, par le conseil d'administration ou le conseil de surveillance de l'établissement de crédit sur proposition, selon le cas, du président-directeur général, du directeur général ou du président du directoire. L'établissement de crédit doit informer sans délai la banque centrale de la désignation du médiateur bancaire. La banque centrale de Tunisie peut s'opposer à cette désignation dans un délai d'un mois à partir de la date d'information.

#### Article 6 :

Une convention écrite doit être conclue entre l'établissement de crédit et le médiateur bancaire, cette convention fixe notamment sa durée, les obligations des deux parties et les honoraires du médiateur bancaire, et ce, conformément à une convention-type approuvée par le conseil de l'association professionnelle prévue par l'article 31 de la loi n° 2001-65 susvisée.

#### Article 7 :

La convention de médiation ne peut être résiliée à l'initiative de l'établissement de crédit, avant l'arrivée de son terme, que dans le cas où il est établi qu'une faute grave a été commise par le

médiateur dans l'exercice de ses fonctions. La décision de résiliation doit être motivée et portée sans délai à la connaissance de la Banque Centrale.

#### Article 8 :

Le client doit, avant de recourir au médiateur bancaire, adresser, par écrit, un recours gracieux à l'établissement de crédit, le médiateur bancaire ne peut se saisir de la plainte qu'après la réponse de l'établissement de crédit à cette requête et dans tous les cas après 15 jours ouvrables dans les banques à partir de sa date.

#### Article 9 :

Les plaintes doivent être introduites auprès du médiateur bancaire par requête écrite, signée par le client, comportant ses réclamations et accompagnée des justificatifs à sa disposition et de la preuve de l'épuisement des procédures spécifiées à l'article 8 du présent décret.

#### Article 10 :

Le médiateur bancaire statue sur la recevabilité des plaintes qui lui sont soumises par décision motivée.

#### Article 11 :

Le médiateur bancaire peut demander à l'établissement de crédit et au client de lui communiquer tous les documents qu'il juge nécessaires pour l'accomplissement de sa mission, le médiateur entend l'établissement de crédit et le client chaque fois que nécessaire.

#### Article 12 :

Le médiateur bancaire informe simultanément, l'établissement de crédit et le client de son avis, et ce, par un écrit signé de sa part prévoyant obligatoirement que ledit avis ne lie pas les parties et n'est susceptible d'aucun recours. L'établissement de crédit et le client doivent dans les dix jours ouvrables dans les banques à partir de cette information, faire connaître au médiateur bancaire l'acceptation ou le refus de cet avis.

#### Article 13 :

Les constatations et les déclarations qui peuvent être effectuées ou recueillies à l'occasion de la médiation ainsi que l'avis du médiateur ne peuvent être invoqués devant la justice. Il est interdit au médiateur de représenter l'une des parties devant la justice à propos du litige.

Article 14 :

Le client conserve le droit de porter l'affaire, à tout moment au cours du litige devant la justice.

Article 15 :

Le médiateur bancaire adresse au plus tard le 31 mars de chaque année, à l'observatoire des services bancaires un rapport annuel sur son activité.

Article 16 :

Le gouverneur de la banque centrale de Tunisie est chargé de l'application du présent décret qui sera publié au Journal Officiel de la République Tunisienne.