

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

Le Président de la République,

Vu la loi n° 58-90 du 19 septembre 1958, portant création et organisation de la banque centrale de Tunisie, telle que modifiée et complétée par les textes subséquents,

Vu la loi n° 2001-65 du 10 juillet 2001, relative aux établissements de crédit telle que modifiée et complétée par la loi n° 2006-19 du 2 mai 2006 et notamment son article 31 quarter,

Vu l'avis du ministre des finances,

Vu l'avis du gouverneur de la banque centrale de Tunisie,

Vu l'avis du tribunal administratif.

Décète :

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

Art. 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.

Art. 3. - Le médiateur bancaire doit être de nationalité tunisienne et justifier d'une expérience minimale de dix ans dans le domaine bancaire.

Art. 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.

Art. 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.

Art. 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.

Art. 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.

Art. 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.

Art. 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.

Art. 10. - Le médiateur bancaire statue sur la recevabilité des plaintes qui lui sont soumises par décision motivée.

Art. 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.

Art. 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.

Art. 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.

Art. 14. - Le client conserve le droit de porter l'affaire, à tout moment au cours du litige devant la justice.

Art. 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.

Art. 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.

Tunis, le 10 juillet 2006.

**Zine El Abidine Ben Ali**