



Rapport annuel de la Médiation Bancaire

Année 2018

INTRODUCTION

Depuis 2006, une multitude de réformes ont été engagées dans le but d'améliorer la qualité des services bancaires notamment à travers l'institution dispositif de médiation qui s'inscrit dans cette démarche comme moyen de la bonne gouvernance.

En effet, la médiation bancaire offre une possibilité de réconciliation « parajudiciaire », bénéfique aussi bien au client qu'à la banque, ou l'établissement financier, et ce, en leur garantissant des relations saines et durables.

Cependant, le recours à la médiation n'empêche pas le client, qui s'estime lésé, de s'orienter vers les voies judiciaires.

Le législateur a confié à l'Observatoire de l'Inclusion Financière, la mission d'examiner les rapports des médiateurs bancaires. Ainsi, nous présentons dans ce qui suit le Rapport Annuel de la médiation pour l'année 2019.

1 | *Présentation de l'activité de la médiation bancaire*

1 | *1 Définition*

La médiation bancaire est définie comme étant un mode de règlement à l'amiable des différends qui peuvent survenir entre la banque, ou l'établissement financier, et son client.

Le médiateur, indépendant et impartial, recueille les points de vue des deux parties et recommande une solution pour mettre fin au différend.

Il a donc une mission conciliatoire à caractère précontentieux conduisant à des recommandations que les parties sont libres d'accepter ou de rejeter.

1 | *2 Les raisons d'être du dispositif de la médiation bancaire*

Plusieurs arguments plaident en faveur de l'institution du dispositif de la médiation au niveau des établissements financiers, dont notamment :

- La disproportion souvent constatée entre l'enjeu financier et le coût d'une procédure judiciaire ; et
- Le souhait des professionnels de garantir un règlement objectif, équilibré et rapide des différends ainsi que le souci de préserver la continuité de la relation commerciale.

1 | *3 Particularités de l'activité de médiation bancaire*

La procédure de la médiation bancaire présente certaines spécificités qui méritent d'être soulignées, à savoir :

- La gratuité : contrairement au recours judiciaire, souvent très coûteux et long, la médiation bancaire est gratuite ;
- Le caractère non obligatoire : Ni le client, ni la banque, ou l'établissement financier, ne sont obligés de saisir le médiateur avant de recourir à la justice ; et
- La nécessité de l'épuisement préalable du recours gracieux auprès de la banque ou de l'établissement financier.

2 | Cadre légal et conventionnel régissant l'activité de la médiation bancaire

Le dispositif de la médiation bancaire a été instauré au début par la loi n°2006-19 du 2 mai 2006 et par le décret n°2006-1881 du 10 juillet 2006.

Ce cadre légal a évolué à l'occasion de l'adoption de la loi n°2016-48 relative aux banques et aux établissements financiers qui prévoit, dans son article 187, la création au sein de l'Association Professionnelle Tunisienne des Banques et des Etablissements Financiers de l'organe commun de médiation.

Ainsi, les banques et les établissements financiers auront désormais la possibilité de désigner un ou plusieurs médiateurs bancaires indépendants ou bien d'adhérer à l'organe de médiation bancaire au sein de l'APTBEF, à savoir le service commun de médiation.

Ce même article stipule que des solutions de médiation appropriées doivent être prononcées dans un délai maximum de deux mois à compter de la saisine du médiateur et que ce dernier ne peut pas se saisir des requêtes au titre desquelles il n'est pas admis d'arbitrage ou de transaction ou de celles qui font l'objet d'affaires pendantes devant les tribunaux

Enfin, il est à noter que le projet de décret fixant les conditions d'exercice de l'activité du médiateur bancaire n'a pas encore été adopté.

3 | Activité des Médiateurs

3 | 1 Aspects quantitatifs

3 | 1 | 1 Analyse volumétrique des rapports

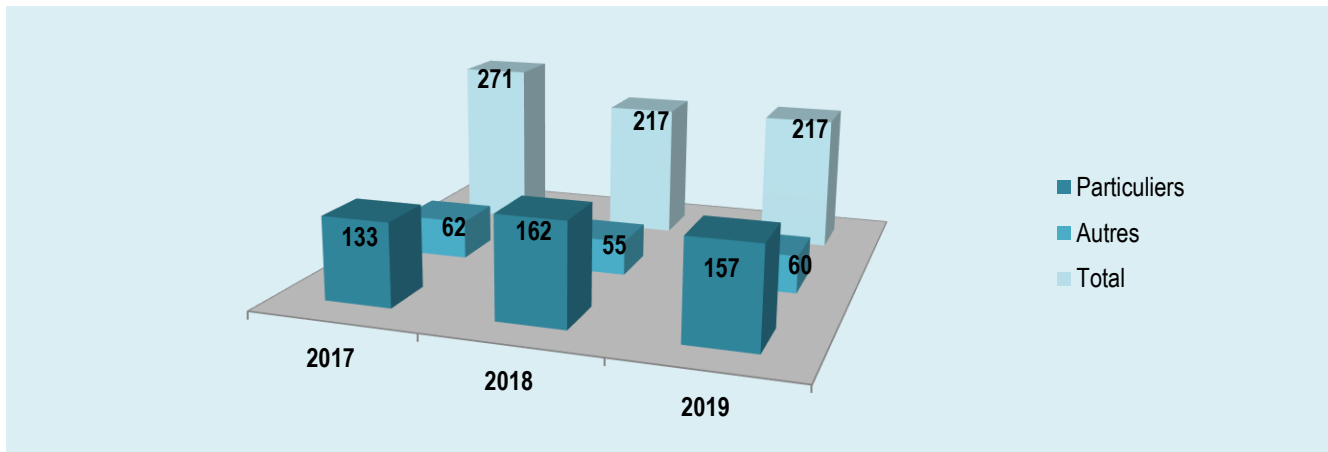
Le nombre des réclamations reçues par les médiateurs en 2019 s'est élevé à 217 gardant ainsi le niveau enregistré au cours de l'année 2018. Le tableau ci-dessous présume l'évolution du nombre de réclamations reçues durant la période 2017-2019.

En termes de nombre de réclamations, l'année 2019 a enregistré une progression des réclamations provenant des professions libérales, des entreprises et des associations par rapport à celles provenant des particuliers qui ont subi une légère diminution.

EVOLUTION DU NOMBRE DES RECLAMATIONS REÇUES			
Désignation	2017	2018	2019
Particuliers	133	162	157
Autres*	62	55	60
Total	195	217	217

* Il convient de noter qu'on désigne par "Autres" : les professions libérales, les associations, les entreprises et les institutions

EVOLUTION DU NOMBRE DES RECLAMATIONS REÇUES



En plus des réclamations reçues en 2019, les rapports de médiation font état de 6 réclamations reçues en 2018 et clôturées en 2019.

Par ailleurs, il convient de préciser que les réclamations à l'encontre des banques publiques ont représenté 24.7% de nombre total enregistré au niveau du secteur dont 11.06% revenant à la BNA. Concernant les banques privées, L'Union International de Banques compte 24.7% de l'ensemble des dossiers de médiation reçus par les banques en 2019.

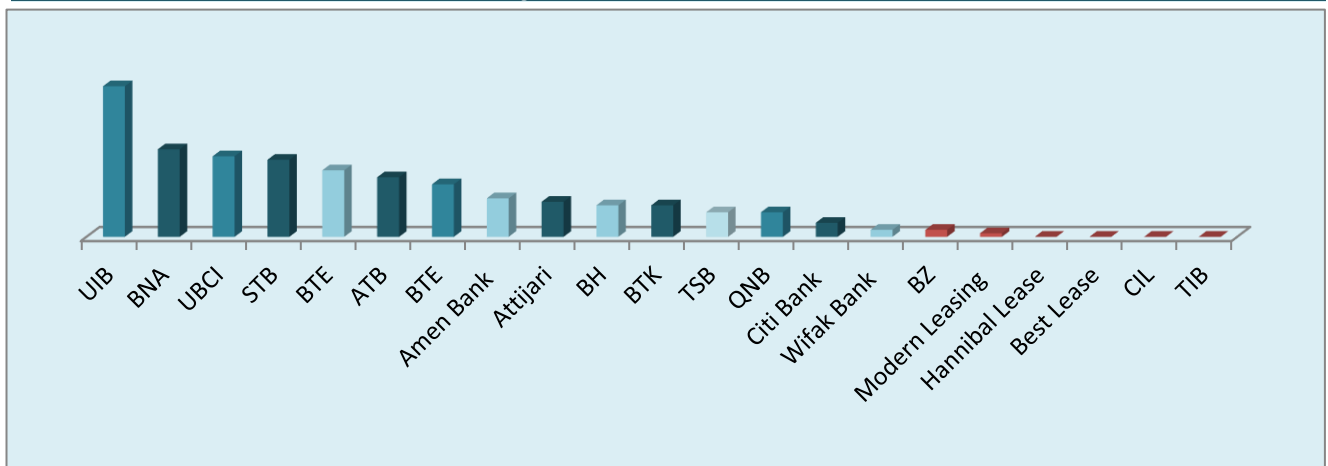
Le reste des dossiers émane principalement de l'UBCI (10.17%), de la BTE (8.4%), de l'ATB (7.52%) et de l'Amen Bank (6,22%).

En outre, l'année 2019 a enregistré une seule demande de médiation adressées aux établissements financiers.

Considéré comme étant faible par les médiateurs, il s'avère de continuer le renforcement et la multiplication des efforts de médiatisation dans le but de vulgariser le dispositif de la médiation auprès des clients des banques et des établissements financiers.

Notons enfin que la BIAT n'a pas désigné de médiateur durant l'année 2019.

REPARTITION DES RECLAMATIONS REÇUES PAR BANQUE*



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

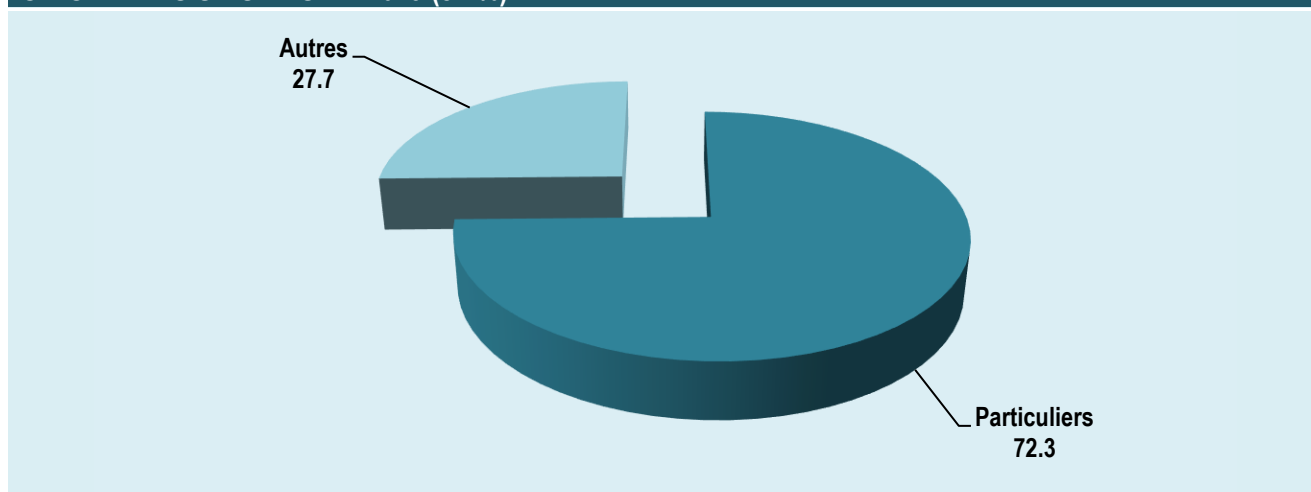
3 | 1 | 2 Origine des réclamations reçues

Comme pour les exercices précédents, un gap de 43% a été enregistré entre le nombre des réclamations émanant des particuliers et celles provenant des associations, des professions libérales et des entreprises.

ORIGINE DE RECLAMATIONS RECUES (en %)

Désignation	2017	2018	2019
Particuliers	71,6	75	72,3
Autres	28,4	25	27,7
Total	100	100	100

ORIGINE DES SAISINES EN 2019 (en %)



3 | 1 | 3 Sort des réclamations reçues

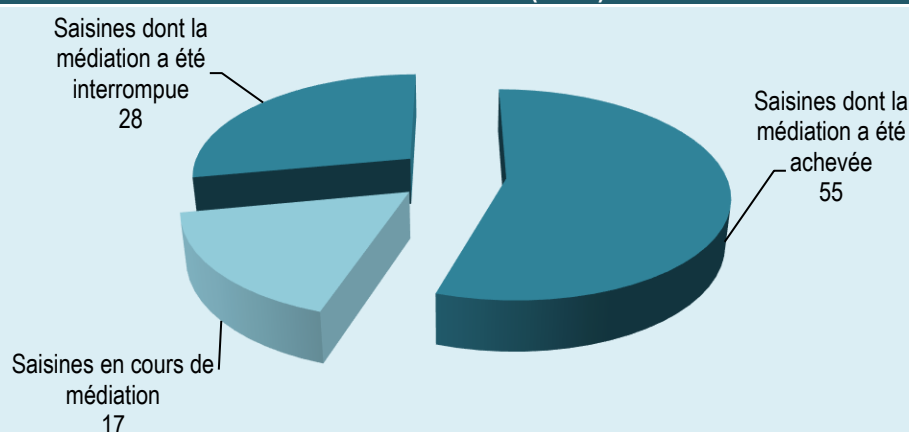
Sur les 217 dossiers de médiation reçus, 57,1% ont été acceptés et traités, soit un taux de rejet de 42,9% enregistrant ainsi une importante hausse par rapport à celui de l'année précédente. Cette hausse est expliquée par la croissance des dossiers hors champs d'intervention des médiateurs.

Par ailleurs, il convient de noter que les médiateurs ont émis leurs avis sur 55% des dossiers acceptés, tandis que 28% des médiations ont été interrompues et 17% des médiations sont demeurées en cours de traitement à la fin de 2019.

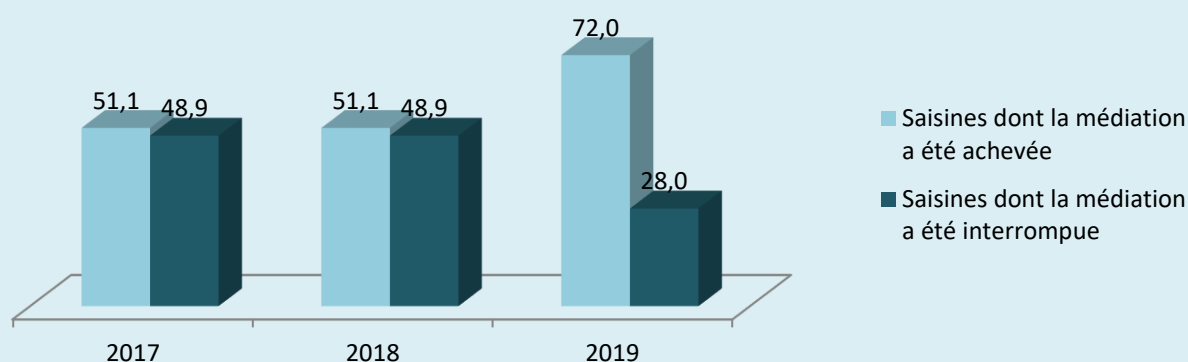
SORT DES SAISINES ACCEPTEES ET TRAITEES (en %)

Désignation	2017	2018	2019
Saisines dont la médiation a été achevée	50	45,7	55
Saisines en cours de médiation	8,2	5,4	17
Saisines dont la médiation a été interrompue	41,8	48,9	28
Total	100	100	100

SORT DES SAISINES ACCEPTEES ET TRAITEES EN 2019 (en %)



Analyse comparée 2017- 2019 (en %)



3 | 2 Analyse des motifs de rejet des requêtes

Au courant de l'exercice 2019, la part des demandes de médiation rejetées a augmenté par rapport à l'année précédente, soit 42.9% contre 35% en 2018.

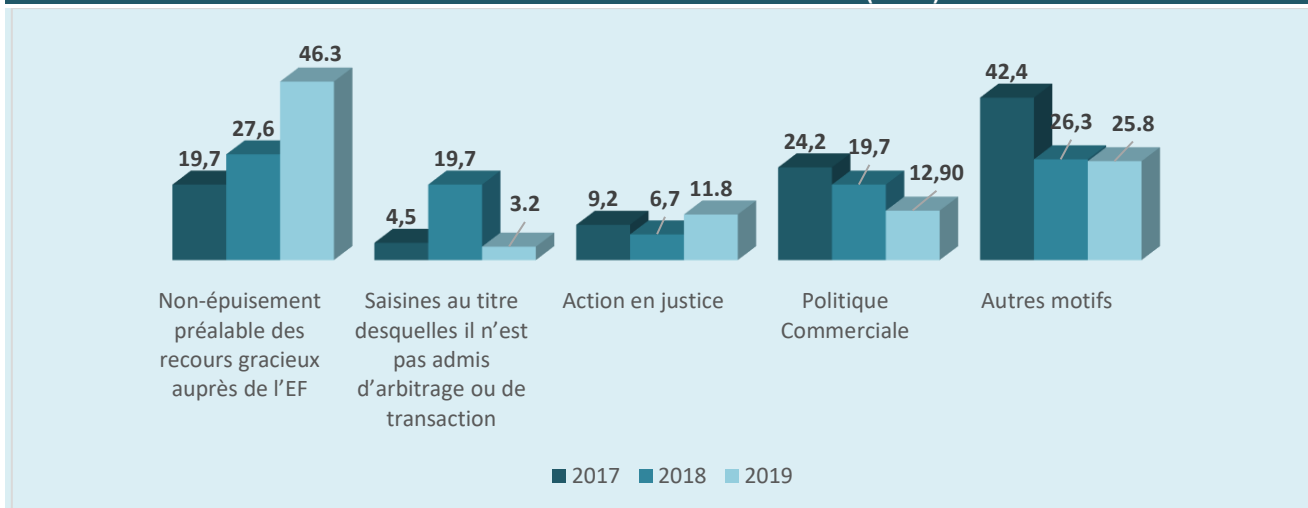
Le tableau ci-après montre qu'une part significative (46.3%) des dossiers rejetés n'ont pas épuisé l'étape préalable de recours gracieux auprès de l'institution financière concernée.

TAUX ET MOTIFS DE REJET (en %)

Désignation	2017	2018	2019
Taux de rejet	33.8	35	42.9
Motifs de rejet			
Non-épuisement préalable des recours gracieux auprès de la banque ou de l'EF	19.7	27.6	46.3
Saisines au titre desquelles il n'est pas admis d'arbitrage ou de transaction	4.5	19.7	3.2
Action en justice	9.2	6.7	11.8
Politique Commerciale	24.2	19.7	12.9
Autres motifs	42.4	26.3	25.8
Total	100	100	100

La hausse du taux de rejet requiert l'engagement des efforts pour une meilleure compréhension du fonctionnement du dispositif de médiation de la part de la clientèle des banques et des établissements financiers.

DOSSIERS REJETES PAR MOTIF : ANALYSE COMPAREE 2017-2019 (en %)



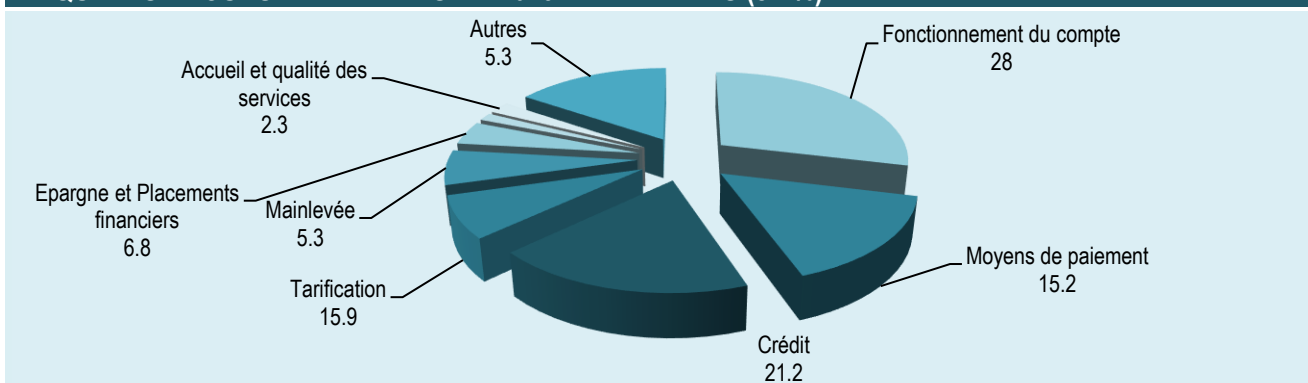
3 | 3 Analyse thématique des dossiers

3 | 3 | 1 Analyse thématique des demandes reçues et traitées

L'analyse thématique des requêtes reçues et traitées en 2019 fait ressortir la modification de la structure des thèmes des réclamations avec des parts respectives de 28% pour les réclamations relatives au « *Fonctionnement de compte* » (28 %), de 21.2% au opérations de crédit et de 15.8% pour les réclamations relatives aux « *Moyens de paiements* ».

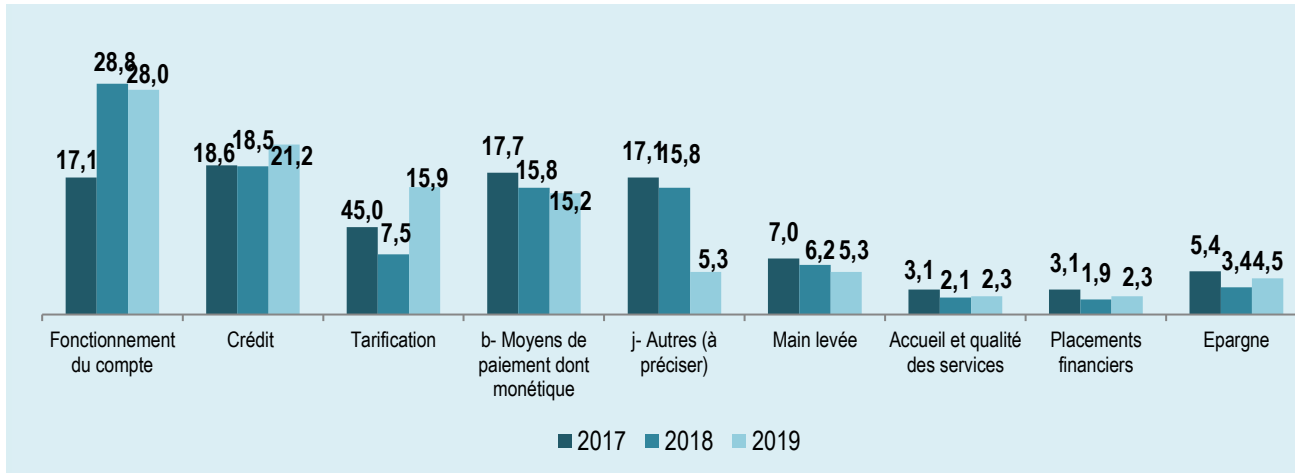
La répartition des requêtes par thèmes fait ressortir la hiérarchie des thèmes suivants :

REQUETES RECUES ET TRAITÉES EN 2019 PAR THEMES (en %)



Il convient de signaler que 48% des requêtes parvenues au titre de « *Fonctionnement du compte* » ont concerné des problèmes relatifs à la clôture des comptes et que 35% de celles reçues au titre des « *Moyens de paiement* » se sont rapportées à la monétique.

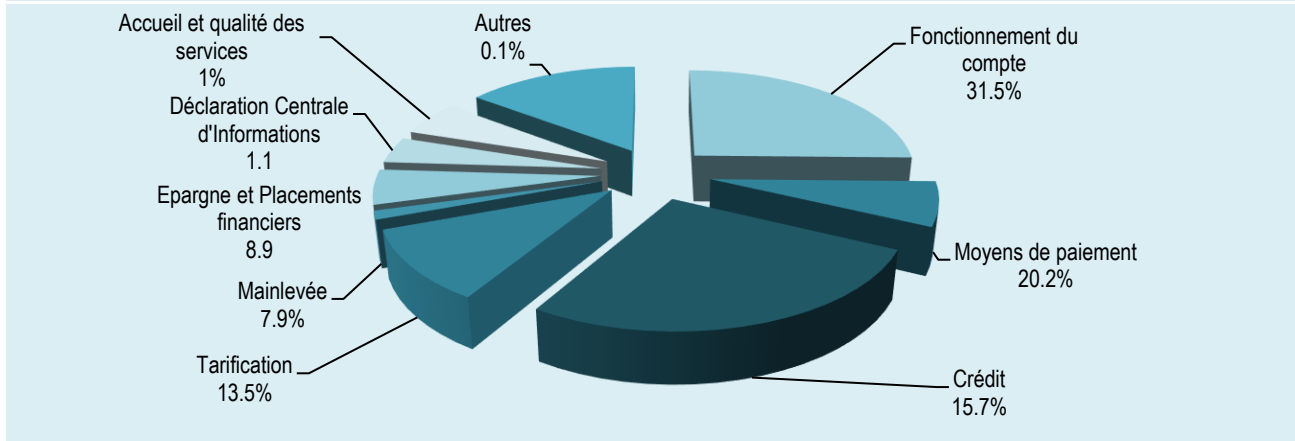
ANALYSE COMPAREE 2017-2019 (en %)



3 | 3 | 2 Analyse thématique des dossiers rejetés

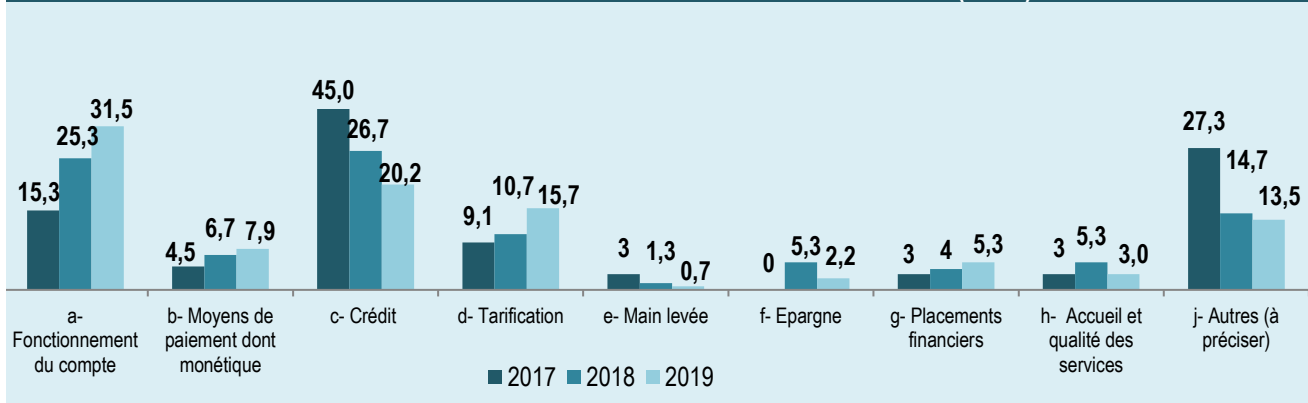
Contrairement aux années antérieures, les réclamations rejetées au cours de l'année 2019 et liées aux opérations de crédit ont diminué au détriment des réclamations rejetées liées aux moyens de paiements. Ces deux thèmes *accaparent ainsi les* parts les plus importantes dans le total des dossiers rejetés.

SAISINES REJETEES EN 2019 PAR THEME (en %)



L'analyse dans le temps des requêtes rejetées est schématisée par le graphique suivant :

ANALYSE COMPAREE DES REQUETES REJETEES PAR THEME 2017-2019 (en %)



3 | 4 Caractéristiques de l'Activité des médiateurs

3 | 4 | 1 Délais de réponse

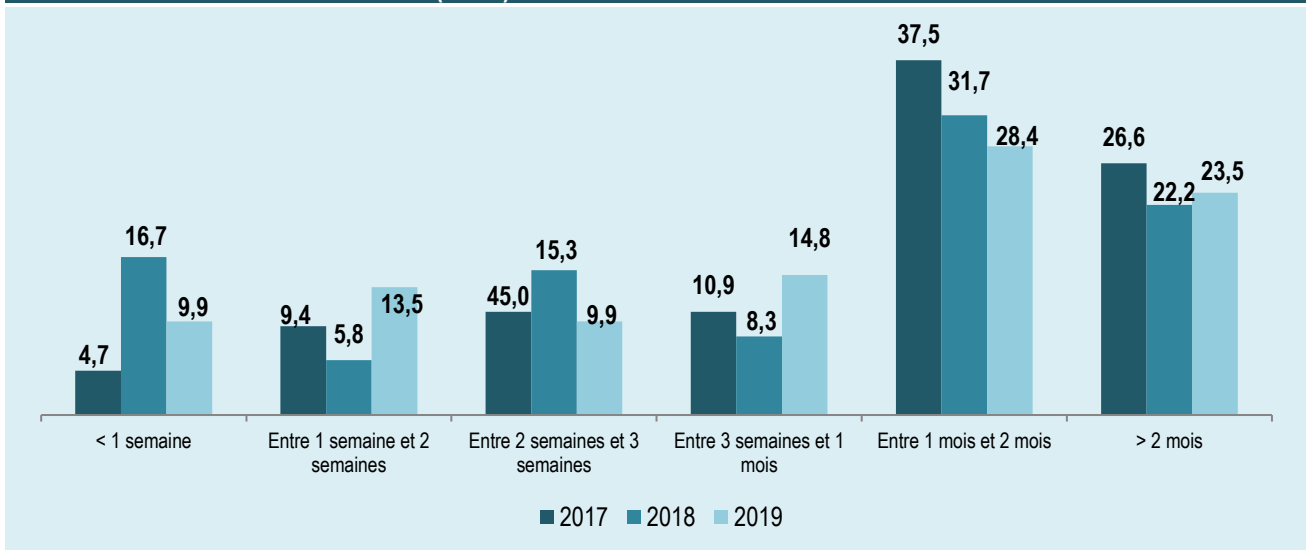
La répartition des dossiers finalisés selon le délai de réponse indique que 48.1% des dossiers ont été traités dans un délai inférieur à un mois, 28.4% entre un mois et deux mois et 23.5% au-delà de deux mois. Il convient de signaler que les dossiers rejetés, interrompus et les dossiers en cours de médiation ne sont pas pris en considération dans le calcul des délais de réponse.

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

	2017	2018	2019
< 1 semaine	4,7	16,7	9,9
Entre 1 semaine et 2 semaines	9,4	5,8	13,5
Entre 2 semaines et 3 semaines	10,9	15,3	9,9
Entre 3 semaines et 1 mois	10,9	8,3	14,8
Entre 1 mois et 2 mois	37,5	31,7	28,4
> 2 mois	26,6	22,2	23,5
Total	100	100	100

L'analyse comparative des délais de traitement sur les trois dernières années est schématisée par le graphique ci-dessous.

ANALYSE COMPAREE 2017-2019 (en %)

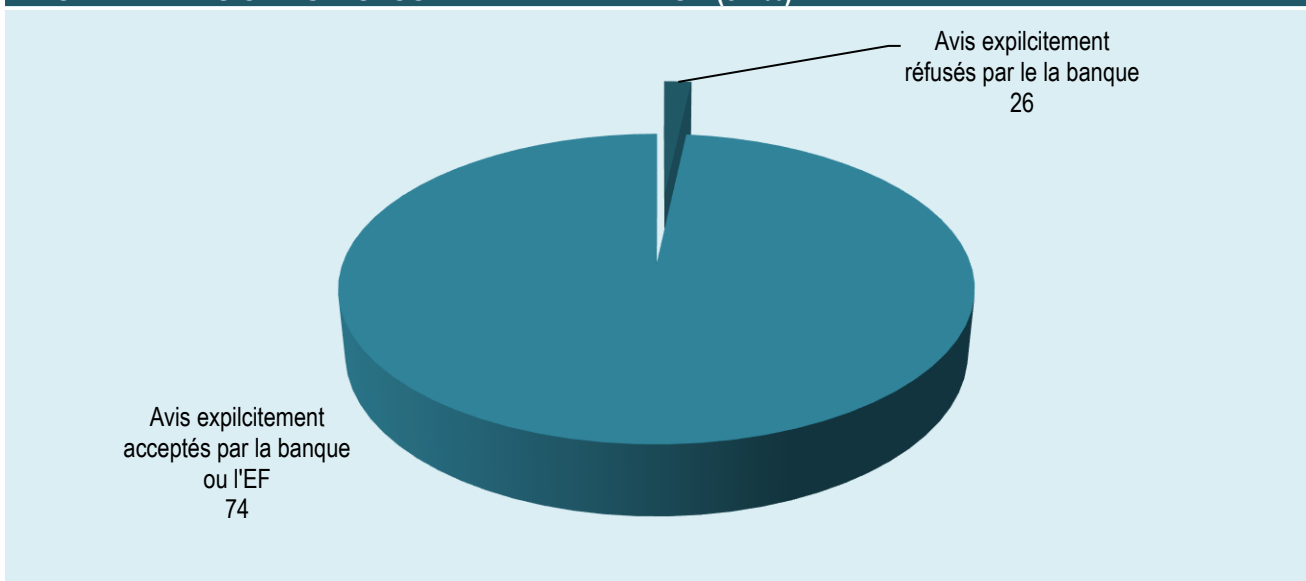


Selon ces données, il s'avère que le processus de la médiation gagne en efficacité tenant compte de l'évolution de 5% des réclamations traitées au moins d'un mois au détriment des autres paliers de durée. Toutefois, il s'avère nécessaire de notifier les médiateurs sur l'importance des dossiers (23.5%) qui dépasse les délais de traitement réglementaires prévus par la loi.

3 | 4 | 2 Sort des dossiers dont la médiation a été achevée

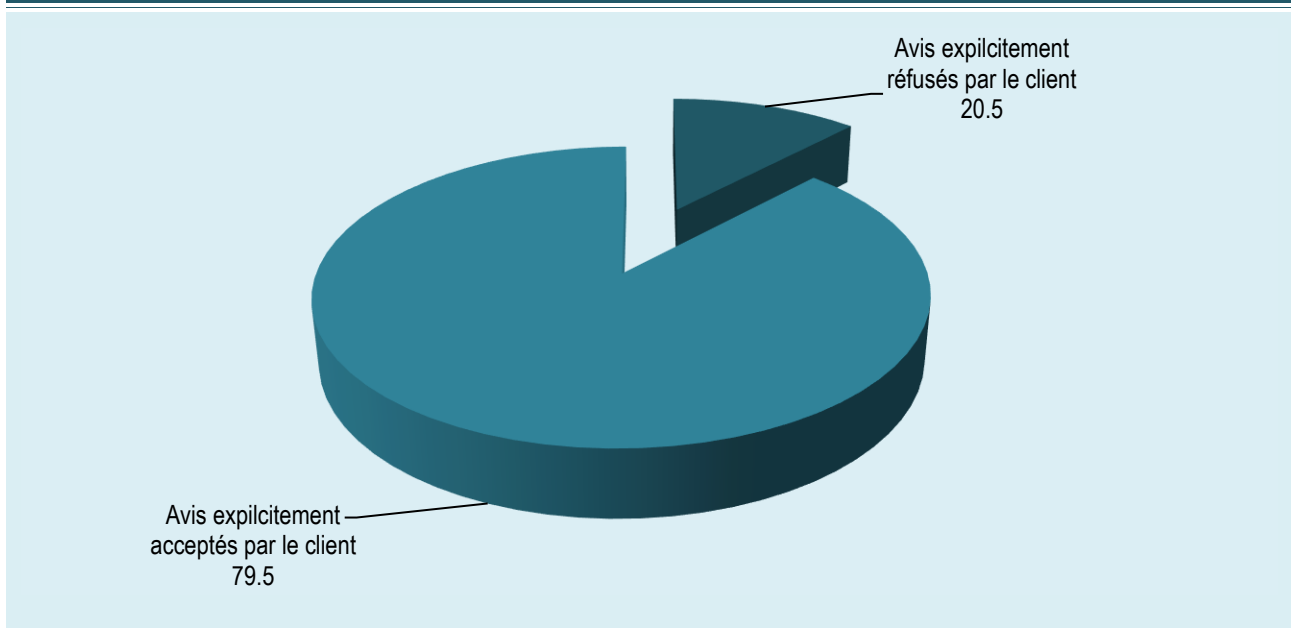
Les banques et les établissements financiers ont accepté 74% des avis qui leur ont été proposés par les médiateurs. Ce taux permet d'évaluer le niveau d'adhésion des banques et des établissements financiers au dispositif de médiation mis en place ainsi que l'efficacité de ce mécanisme.

DEGRE D'ADHESION AU DISPOSITIF DE LA MEDIATION (en %)



Les avis émis par les médiateurs et acceptés par les clients ont représenté 79.5% des dossiers ayant fait l'objet de médiation. Ce taux permet d'évaluer le degré de confiance de la clientèle des banques et des établissements financiers quant aux avis émis par les médiateurs.

DEGRE DE CONFIANCE DE LA CLIENTELE QUANT AUX AVIS DES MEDIATEURS (en %)



3 | 4 | 3 Aspects financiers

D'après les données recueillies auprès des médiateurs, 4.4% des litiges résolus comportent un aspect financier¹ et implique un remboursement ou un dédommagement effectué par la banque, ou l'établissement financier, au profit du client. Toutefois, 2.7% uniquement des montants sur lesquels portent ces litiges ont été effectivement décaissés au profit des réclamants.

Conclusion

Le dispositif de la médiation bancaire demeure l'un des principaux mécanismes de recours gracieux et à l'amiable pour la résolution des litiges et un moyen efficace pour la protection des consommateurs des services financiers.

En effet, au cours de l'année 2019, le volume de l'activité de la médiation a enregistré une stabilisation et ce, en termes de nombre de réclamations traitées ; ce qui explique la volonté de recours à la médiation au détriment des longues procédures judiciaires.

À la suite de cette étude plusieurs recommandations ont été émises dont :

- La nécessité de l'affichage et de l'explication du dispositif de la médiation au sein des agences bancaires et autres locaux commerciaux ;
- La mise en valeur de l'utilité du rôle de médiateur dans la résolution à l'amiable des différends qui naissent entre les clients et leurs établissements financiers ;
- La nécessité aux banques et aux établissements financiers de concevoir et de mettre en place des canaux et moyens pour renforcer l'éducation financière des usagers des services financiers (notions fondamentales telles que la procédure de clôture des comptes, les moyens de paiement, les commissions prélevées, l'échelle d'intérêt, la notion de provisions pour l'usage de moyen de paiement, les opérations sur compte, etc.) ;

¹ Les réclamations ayant un aspect financier et nécessitant un dédommagement ou remboursement totalisent un montant de 13 128,000 Dinars Tunisiens.

Il sied de rappeler dans ce même cadre qu'une étude a été réalisée, par le département des études et de la réglementation à l'Observatoire, en parallèle avec l'édition du présent rapport dressant un état de lieux sur la médiation bancaire durant la période 2010-2018.

A la suite de ladite étude, plusieurs recommandations ont été formulées dans le cadre du, projet de décret relatif à l'activité de la médiation dont principalement la révision des condition d'exercice et l'organisation du métier ainsi que le traitement de la problématique de la neutralité du médiateur.