



Rapport Annuel de la Médiation Bancaire Année 2021

Table des matières

Mot du Président du Conseil de l’Observatoire de l’Inclusion Financière	3
<i>Chiffres Clés 2021</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	12
4- Répartition des réclamations par zone géographique.....	13
5- Analyse des délais de traitement des réclamations	14
6- Analyse de l’enjeu financier	17
<i>Chapitre 3 : Analyse des réclamations traitées</i>	18
1. Sort des réclamations traitées.....	18
2. Analyse des réclamations résolues	19
<i>Annexes</i>	20
Annexe 1 : Liste des médiateurs bancaires.....	21
,10Rue Mohamed Ghodhbanî - Cité la Gazelle – Ariana	22
Tél : 71 31 55 40.....	22
39 39 80 56	22
Annexe 2 : Textes réglementaires régissant l’activité de la médiation bancaire.....	23

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

Dans le cadre de l'accomplissement de la 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.

Dans ce contexte, le mécanisme du règlement à l'amiable vise à améliorer l'image du secteur bancaire et à renforcer la confiance dans ses opérations, dans la mesure où ce mécanisme procure un avantage commercial permettant aux clients du secteur bancaire de solutionner leurs litiges avec leurs banques à l'amiable et de manière qui préserve leurs intérêts et les protège contre les pratiques abusives de leurs banques.

Cependant, malgré les efforts individuels déployés par les médiateurs, les performances de ce système n'ont pas atteint l'efficacité requise et son apport reste limitée, comme en témoignent les indicateurs présentés dans ce rapport.

A cet égard, il convient de noter que parmi les raisons ayant impacté l'efficacité de ce système le manque de crédibilité eu égard à son mode opératoire qui a limité l'indépendance des médiateurs vis-à-vis des banques sachant que ce mode n'a pas changé depuis sa création au cours de l'année 2006 et ce, en dépit du changement introduit par la nouvelle loi bancaire.

Par ailleurs, il importe de souligner que les expériences internationales sont unanimes sur le même constat que plus le mécanisme de médiation bancaire jouit d'un degré suffisant d'indépendance vis-à-vis des banques, plus sa crédibilité auprès des clients est renforcée et par conséquent le degré de confiance dans ses prestations est plus important .

Partant de ces constats, l'Observatoire est en train d'élaborer une nouvelle conception pour la refonte du dispositif de la médiation bancaire pour être plus en harmonie avec les exigences légales que la loi 2016-48 a introduit tout en s'inspirant des expériences comparatives réussies. Cette nouvelle vision sera élaborée en concertation avec la profession afin de consolider le rôle de ce mécanisme dans le renforcement de la confiance du public dans les opérations bancaires.

Dans le même contexte et en vue de renforcer le système global de règlement amiable des litiges, la Banque Centrale a publié une circulaire aux banques et aux établissements financiers exerçant dans le cadre de la loi bancaire portant sur les politiques et les mesures de traitement des réclamations de la clientèle.

Cette circulaire dont l'objectif est de réglementer les voies et moyens de traitement des réclamations chez les banques et les établissements financiers vise à mettre à la disposition de la clientèle bancaire une procédure transparente, simple et claire de recours afin de pouvoir régler ses différends avec la banque avec la célérité requise.

En outre ces nouvelles règles seront une partie intégrante des règles légales et réglementaires auxquelles le nouveau système doit se conformer.

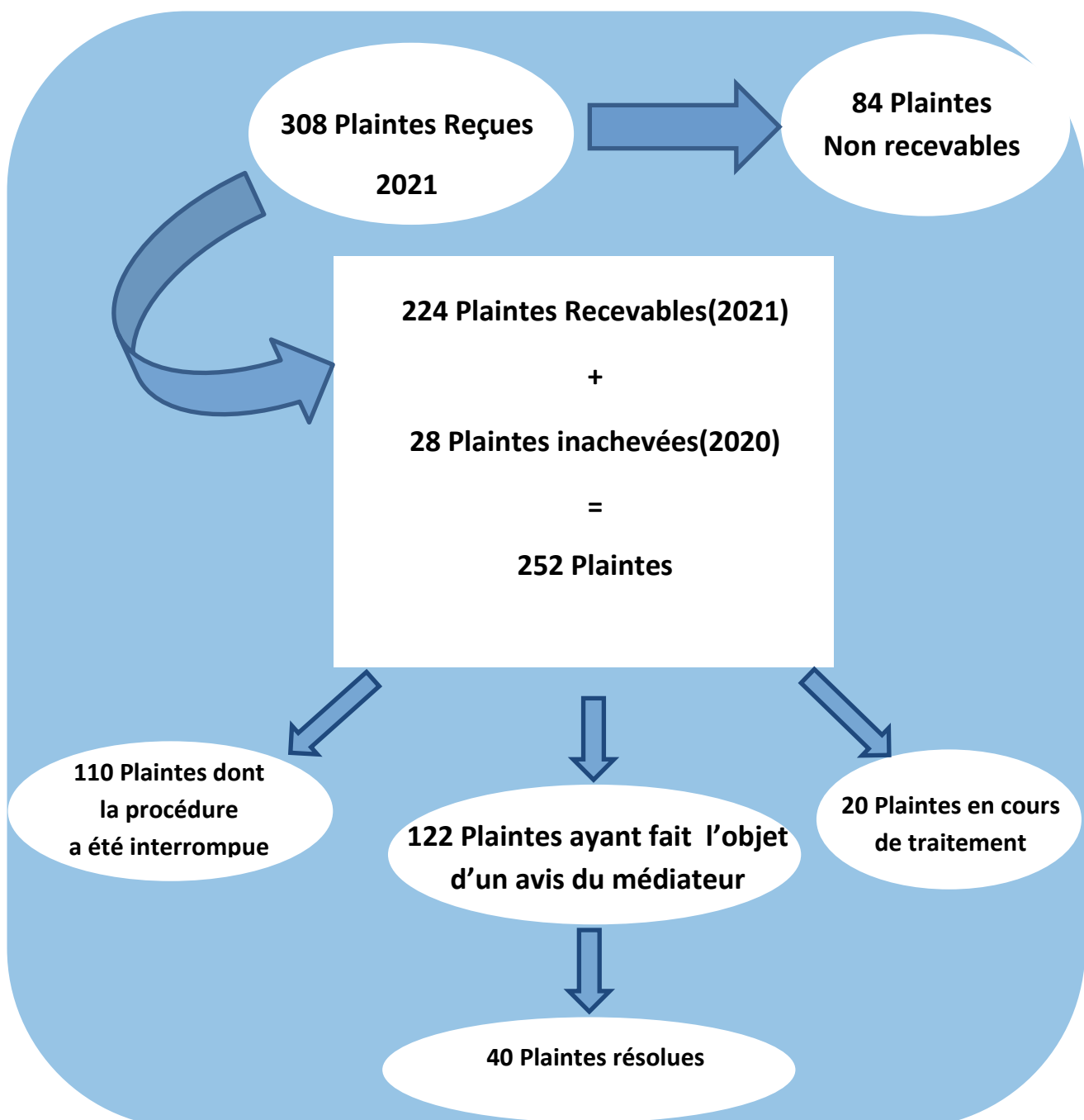
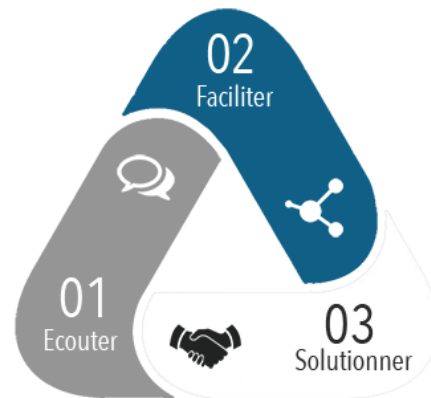
Ainsi, il est important que les banques et les établissements financiers adoptent une approche complémentaire et de coopération étroite entre les deux systèmes de traitement des réclamations interne et externe (la médiation bancaire) et donnant lieu à un dispositif global et cohérent prouvant que les banques et les établissements financiers disposent d'outils efficaces de traitement des réclamations à l'amiable accessibles qui permet de préserver les intérêts des clients.

Enfin, les banques et les institutions financières sont invitées à considérer le système de traitement des réclamations comme une source importante de collecte de données et d'informations sur les insuffisances de la qualité de leurs services que ce soient en termes d'organisation du process, du système d'information ou des ressources humaines adéquates.

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

Marouan Abbasi

Chiffres Clés 2021

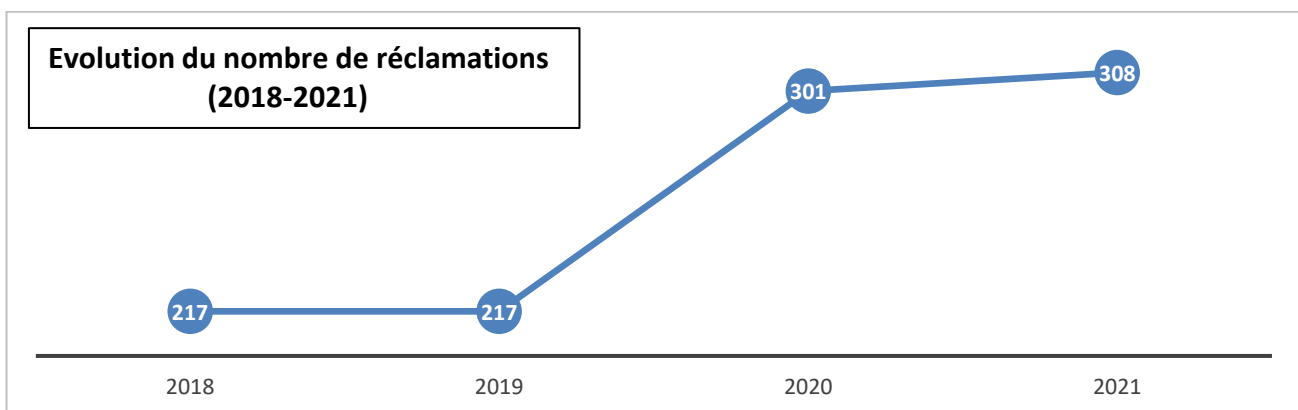


Chapitre 1 : Réclamations

adressées aux médiateurs

1- Evolution dans le temps

Le nombre des réclamations reçues par les médiateurs en 2021 s'est élevé à 308 réclamations enregistrant une légère progression de sept réclamations soit 2,2% par rapport à l'année 2020.

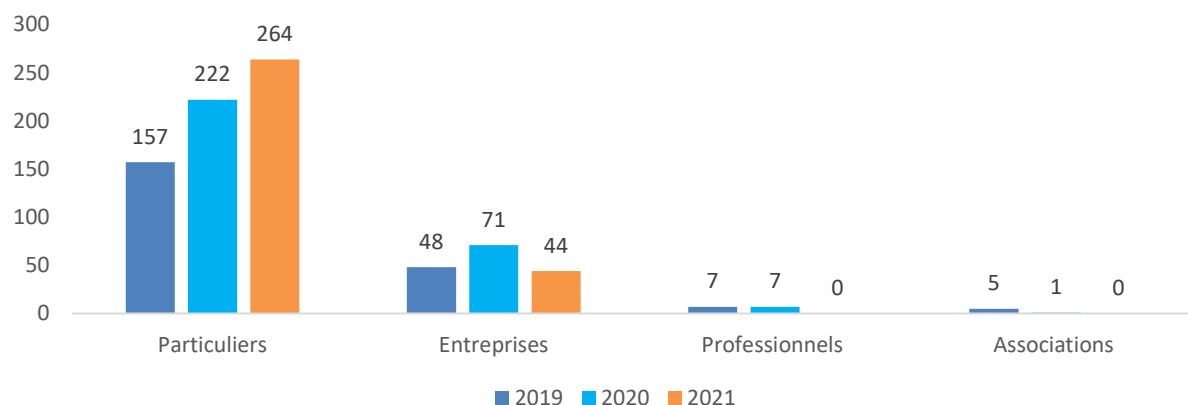


En plus de ces réclamations reçues en 2021, l'analyse des rapports de médiation fait ressortir 28 réclamations relatives à 2020 dont le traitement n'est pas encore achevé.

2- Répartition par origine

La répartition des réclamations par nature de réclamant montre que la part revenant aux particuliers demeure la plus importante avec 264 réclamations reçues représentant 85,7% du total en 2021 contre 222 réclamations en 2020 soit 73,7% enregistrant ainsi une augmentation de 18,9%.

REPARTITION DES RECLAMATIONS REÇUES PAR ORIGINE



Quant aux réclamations provenant des entreprises, leur nombre a connu une forte diminution revenant ainsi de 71 réclamations en 2020 à 44 réclamations en 2021 soit une diminution de 27 réclamations représentant un taux de 38%.

Cependant, aucune réclamation n'a été parvenue des associations et des professionnels (artisans principalement).

Le tableau ci-dessous résume l'évolution du nombre de réclamations reçues par origine durant la période 2019-2021.

REPARTITIONS PAR ORIGINE DES RECLAMATIONS RECUES

Désignation	2019		2020		2021	
	En nombre	%	En nombre	%	En nombre	%
Particuliers	157	72,3	222	73,8	264	85,7
Entreprises	48	22,2	71	23,6	44	14,3
Professionnels	7	3,2	7	2,3	-	-
Associations	5	2,3	1	0,3	-	-
Total	217	100	301	100	308	100

3- Analyse globale de la recevabilité

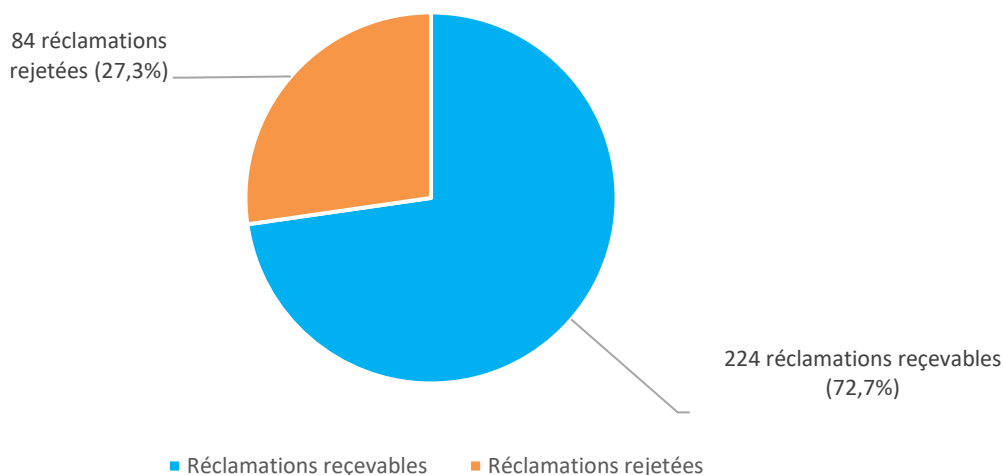
Le nombre de réclamations déclarées recevables a connu une progression de 31 pour se situer à 224, soit 72,7% du total reçu contre 193 réclamations en 2020 soit 64,1%.

Le tableau ci-dessous résume leur évolution au cours de la période 2019-2021 :

ANALYSE DES RECLAMATIONS SELON LE TRAITEMENT EFFECTUE						
Désignation	2019		2020		2021	
	En nombre	%	En nombre	%	En nombre	%
Réclamations recevables pour traitement	131	60,3	193	64,1	224	72,7
Réclamations rejetées	86	39,7	108	35,9	84	27,3
Total	217	100	301	100	308	100

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 REJETEES (en nombre et en %)



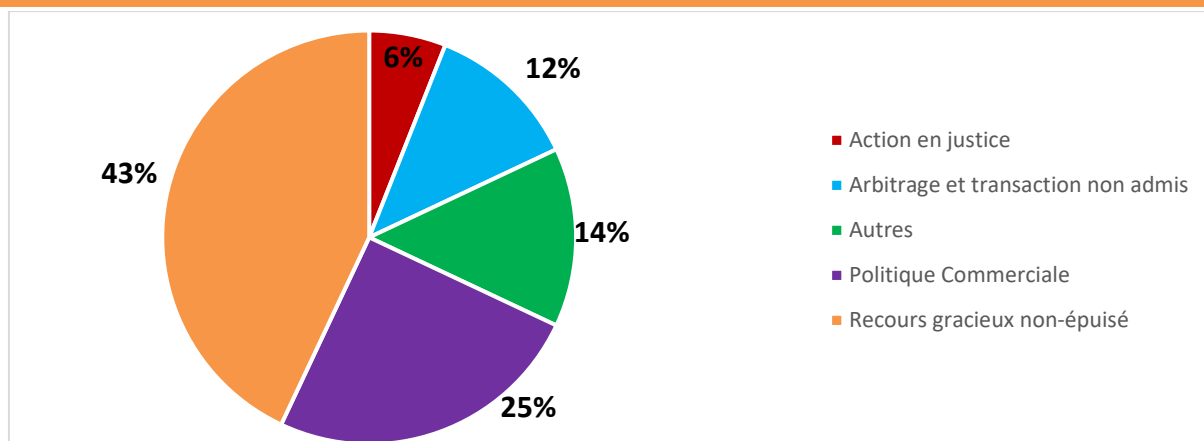
4- Analyse des réclamations rejetées

L'année 2021 a été marquée par la régression du nombre des réclamations rejetées. En effet, leur nombre est revenu de 108 en 2020 à 84 réclamations en 2021. En terme de part, le nombre est revenu de 35,9% en 2020 à 27,3 % en 2021.

la répartition de ce rejet par motif se présente comme suit:

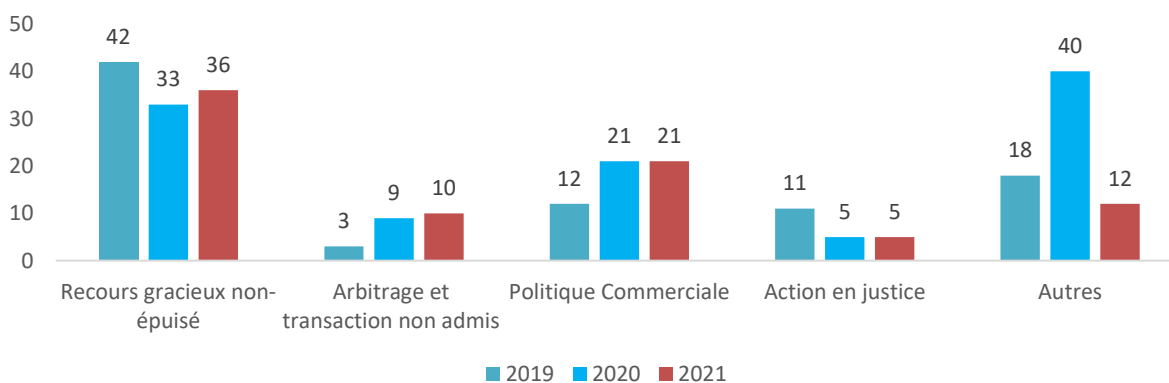
- 42,9% sont dus au non épuisement du recours préalable par le réclamant auprès de sa banque ou de son établissement financier;
- 6% sont attribuées au motif « Action en justice »;
- 11,9% sont en rapport avec l'Interdiction d'arbitrage ou de transaction selon le jugement du médiateur;
- 25% sont liées à la politique commerciale de la banque ou l'institution financière ; et
- 14,2% sont dus à des 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.

REPARTITION DES DOSSIERS REJETES PAR MOTIF POUR L'ANNEE 2021 (en %)



Le graphique ci-dessous retrace l'évolution des réclamations rejetées au cours de la période 2019-2021.

DOSSIERS REJETES PAR MOTIF : ANALYSE COMPAREE 2019-2021 (en nombre)

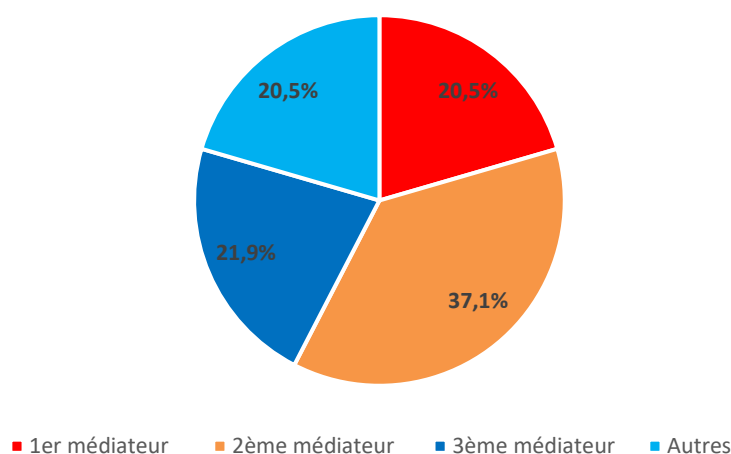


Chapitre 2 : Analyse des réclamations recevables

1- Répartition des réclamations par médiateur

Le nombre de réclamations recevables traitées par médiateur s'élève à 32 réclamations, en moyenne, soit environ 3 par mois. Cette moyenne cache, cependant, une disparité importante entre les médiateurs. En effet, trois médiateurs accaparent 79% des réclamations recevables durant l'année 2021. Ceci s'explique par le fait que deux médiateurs sont chargés du service commun de médiation relevant de l'Association Tunisienne des Banques et des Etablissements Financiers.

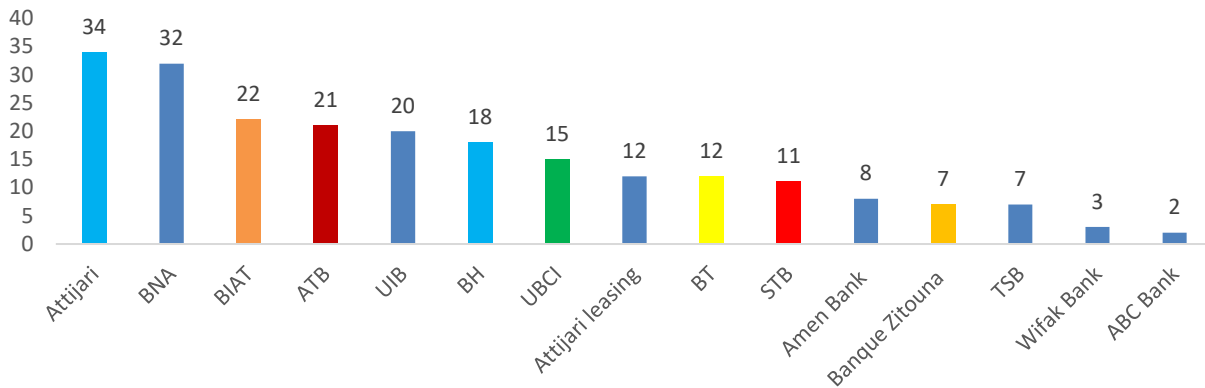
REPARTITION DES REQUETES PAR MEDIEATEUR (en %) ¹



¹ 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 Dhouib, M Bechir akkari, M kheireddine Kaabechi, 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*



L'analyse des réclamations recevables par banque montre qu'Attijari Bank accapare la part la plus importante du secteur avec un taux de 17% (34 réclamations), suivie en deuxième position par la BNA Bank avec un taux de 16,8% (32 réclamations) et en troisième position la BIAT avec un taux de 11,5% (22réclamations).

Par nature de banque, les banques privées détiennent toujours la part dominante avec 67,4% et ce, malgré la diminution de 5 points par rapport à l'année 2020.

Quant aux banques publiques, les réclamations recensées à leur encontre sont au nombre de 61, représentant ainsi 28,9% du total du secteur, soit en augmentation d'un point et demi par rapport à l'année 2020. 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	2019		2020		2021 ²	
		%		%		%
Banques publiques	32	24,4	53	27,5	61	28,9
Banques Privées	99	75,6	140	72,5	150	71,1
Banques à capitaux tunisiens	30	23	62	44,2	59	39,3
Banques à capitaux étrangers	69	53	78	55,8	91	60,7
Total	131	100	193	100	211	100

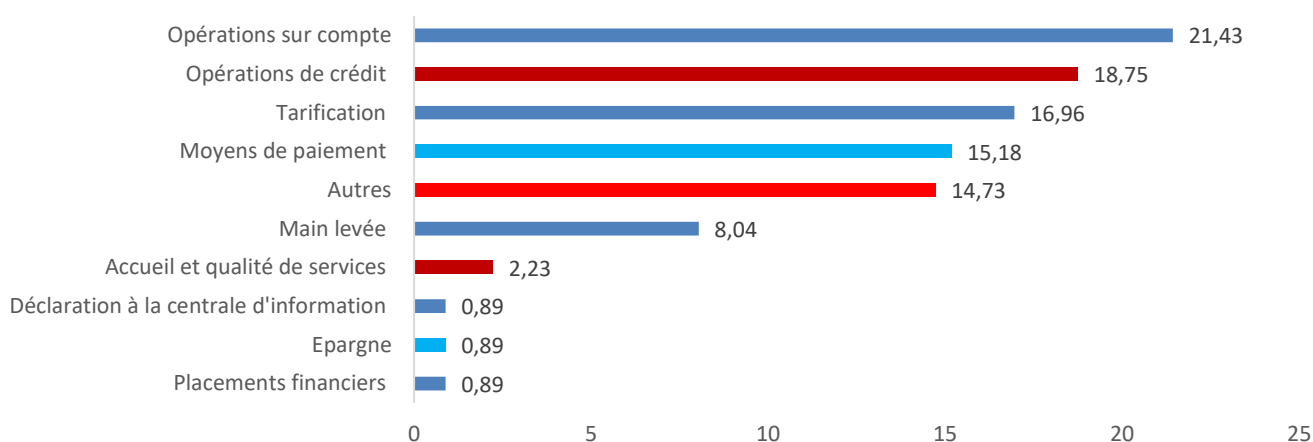
² Données disponibles sur les rapports des médiateurs.

3- Analyse thématique des réclamations

L'analyse thématique des requêtes reçues et traitées en 2021 fait ressortir la prédominance des requêtes relatives aux « activités sur le compte » qui s'inscrivent en première position avec une part de 21,4%. Les requêtes relatives aux opérations de crédit viennent en 2ème position avec une part de 18,8%. Pour la troisième position, elle revient aux réclamations relatives à la tarification avec une part de 17%.

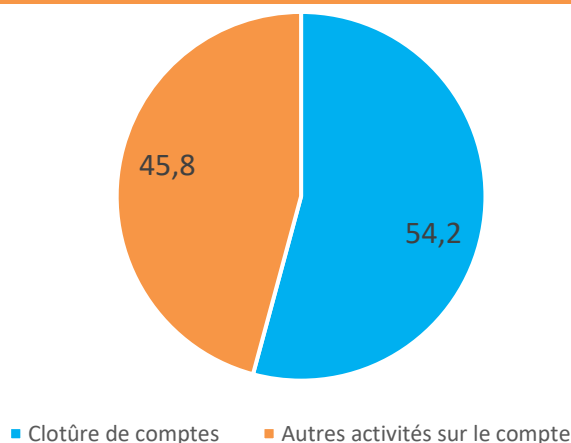
Le graphique ci-dessous illustre la répartition des requêtes par thème :

REQUETES RECEVABLES EN 2021 PAR THEMES (en %)

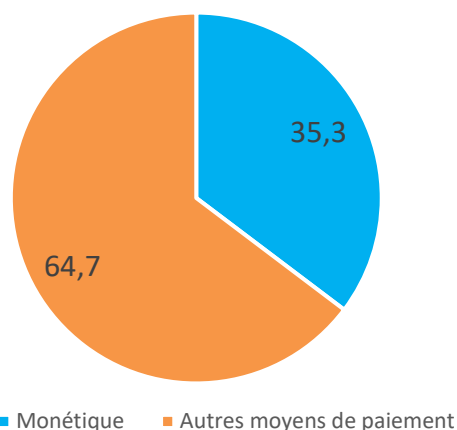


A ce titre, il convient de signaler que 54,2% des requêtes parvenues relatives au thème « opérations sur le compte » ont concerné des problèmes liés à la clôture des comptes et que 35,3% des réclamations reçues au titre des « Moyens de paiement » se rapportent à la monétique.

REPARTITION DES REQUETES RELATIVES AU FONCTIONNEMENT DU COMPTE (en %)

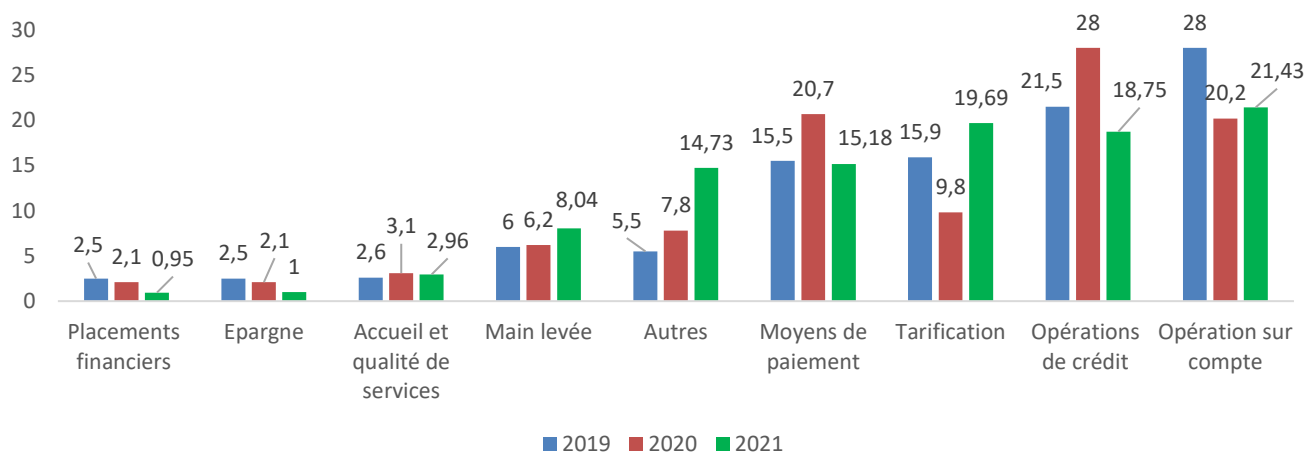


REPARTITION DES REQUETES RELATIVES AUX MOYENS DE PAIEMENT (en %)



L'analyse comparative par thème sur la période 2019-2021 est résumée dans le graphique suivant :

ANALYSE COMPAREE 2019-2021 (en %)

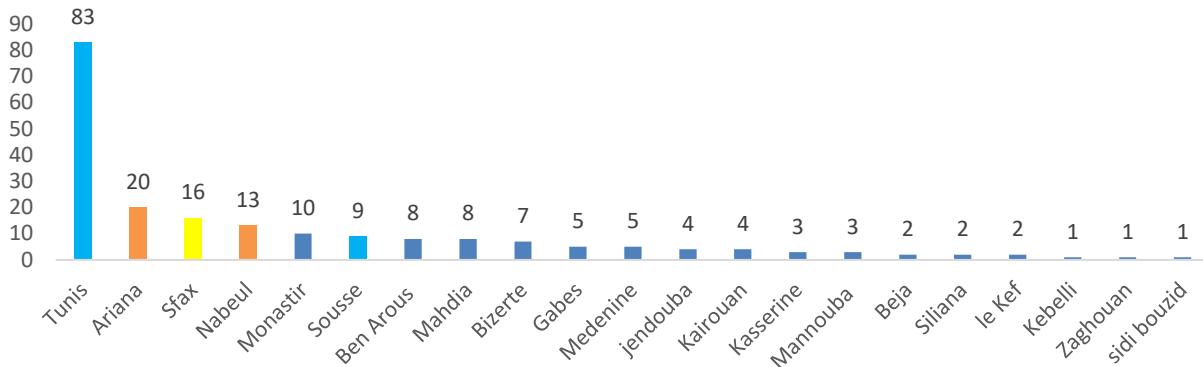


Ce schéma fait ressortir la répartition des réclamations traitées par thème. Ainsi, et sur la période 2019-2021, il a été constaté la prépondérance permanente des thèmes liés aux opérations sur compte, aux opérations de crédit, à la tarification et aux moyens de paiement avec un changement de rang d'une année à l'autre.

4- Répartition des réclamations par zone géographique

Pour l'année 2021, la classification par zone géographique des réclamations traitées par les médiateurs est distribuée comme suit :

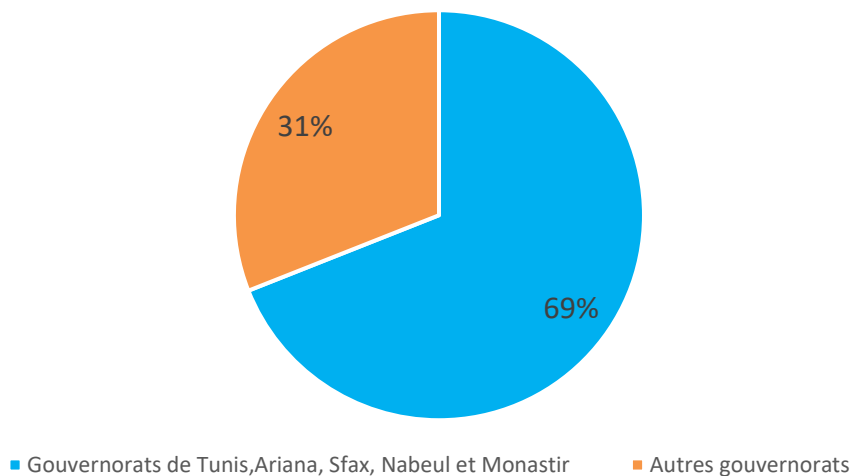
REPARTITION DES REQUETES PAR ZONE GEOGRAPHIQUE (en %) (*)



Selon ce graphique, il appert que les réclamations ont concerné tous les gouvernorats. Toutefois, l'analyse de la concentration de ces réclamations fait ressortir que la majorité a concerné les gouvernorats de Tunis, de l'Ariana, de Sfax, de Nabeul, de Monastir accaparant ainsi 69% des réclamations recevables.

Il est à noter que le gouvernorat de Tunis a accaparé la part la plus importante avec 83 réclamations soit 37,9% suivi par le gouvernorat de l'Ariana avec 20 réclamations ou 8,9% suivi par le gouvernorat de Sfax avec 16 réclamations soit 7,14%.

REPARTITION DES REQUETES PAR ZONE GEOGRAPHIQUE (en %)



5- Analyse des délais de traitement des réclamations

L'analyse du délai de traitement des réclamations révèle que la part des réclamations traitées en dépassant le délai réglementaire (qui est de deux mois) a enregistré une baisse pour la deuxième année consécutive revenant de 23,5% en 2019 à 20,3% en 2020 et à 19,6% en 2021.

Malgré la baisse tendancielle qui dénote une amélioration continue du respect du délai réglementaire, la part des réclamations traitées en dépassement dudit délai demeure importante et nécessite un effort additionnel pour la réduire dans des proportions acceptables.

Pour les réclamations achevées dans les délais réglementaires, leurs parts a atteint 80,4% des réclamations traitées. Ces réclamations ont été traitées dans les délais comme suit :

- 45,5% des réclamations ont été traitées dans un délai inférieur à deux semaines ;
- 17,5 % des réclamations ont été traitées dans un délai compris entre deux semaines et un mois
- 17,4% des réclamations ont été traitées dans un délai compris entre un mois et deux mois

Dans une autre optique, l'analyse comparative des délais de traitement des dossiers achevés montre une relative diminution de la performance des médiateurs en terme de délai de traitement des dossiers dans la mesure où le taux des réclamations traitées dans un délai inférieur à deux semaines a diminué, réculant de 47,5% à fin 2020 à 45,5% à fin 2021.

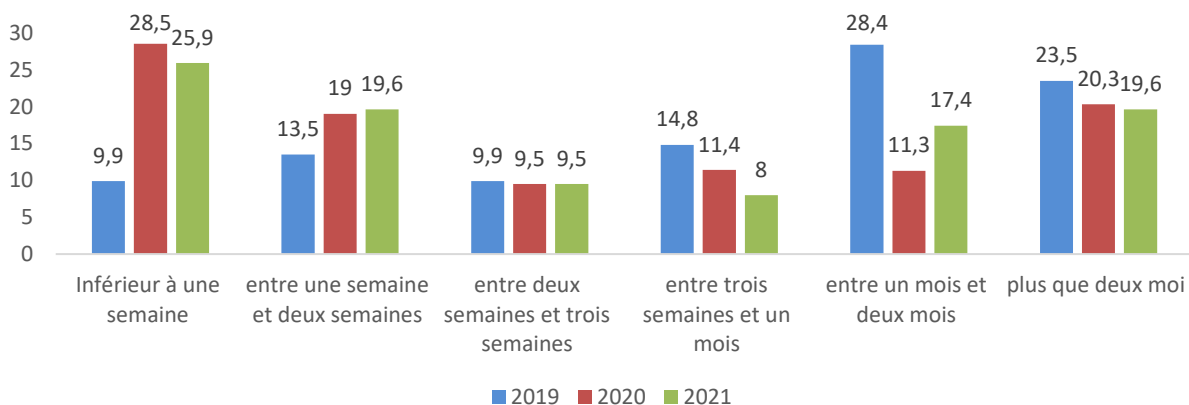
De même, cette analyse montre que 17,5 % des réclamations ont été traitées dans un délai compris entre deux semaines et un mois contre 20,9% une année auparavant .

Par conséquent, la part des réclamations traitées dans un délai compris entre un mois et deux mois, a augmenté passant à 17,4% contre 11,3 % pour l'année précédente.

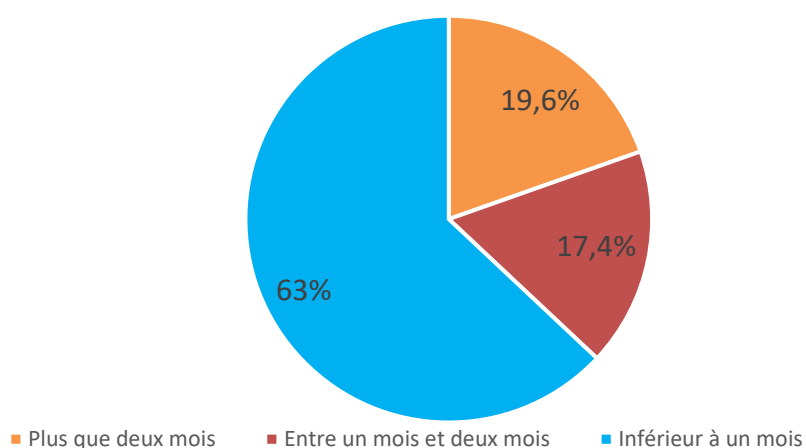
REPARTITION DES DOSSIERS CLOTURES SELON LE DELAI DE REPONSE (en %)

	2019	2020	2021
< 1 semaine	9,9	28,5	25,9
Entre 1 semaine et 2 semaines	13,5	19	19,6
Entre 2 semaines et 3 semaines	9,9	9,5	9,5
Entre 3 semaines et 1 mois	14,8	11,4	8
Entre 1 mois et 2 mois	28,4	11,3	17,4
> 2 mois	23,5	20,3	19,6
Total	100	100	100

ANALYSE COMPAREE 2019-2021 (en %)



ANALYSE DES DELAIS DES TRAITEMENT (en %)



6- Analyse de l'enjeu financier

Selon les données recueillies, 9,6% des réclamations, faisant l'objet d'un avis du médiateur, comportent un aspect financier. Ces réclamations totalisent un montant de 15.975,000 Dinars contre 12.183,000 dinars en 2020 soit une augmentation de 31% par rapport à l'année 2020.

Il est à signaler toutefois que les remboursements aux réclamants se sont situés à 3.964,000 Dinars, soit 24,8%, de l'enjeu financier global indiqué ci-dessus. Pour chaque réclamation résolue, le montant s'est établi, en moyenne, à 99,100 Dinars.

Chapitre 3 : Analyse des

réclamations traitées

1. Sort des réclamations traitées

Le nombre des réclamations traitées a atteint 122 réclamations, soit 48,4% du total recevables. Ces réclamations contiennent 14 réclamations non résolues reportées de l'année 2020.

En outre, 20 réclamations ont été reportées à l'année 2022. Ces dernières représentant 7,9% des réclamations recevables contre 15% en 2020.

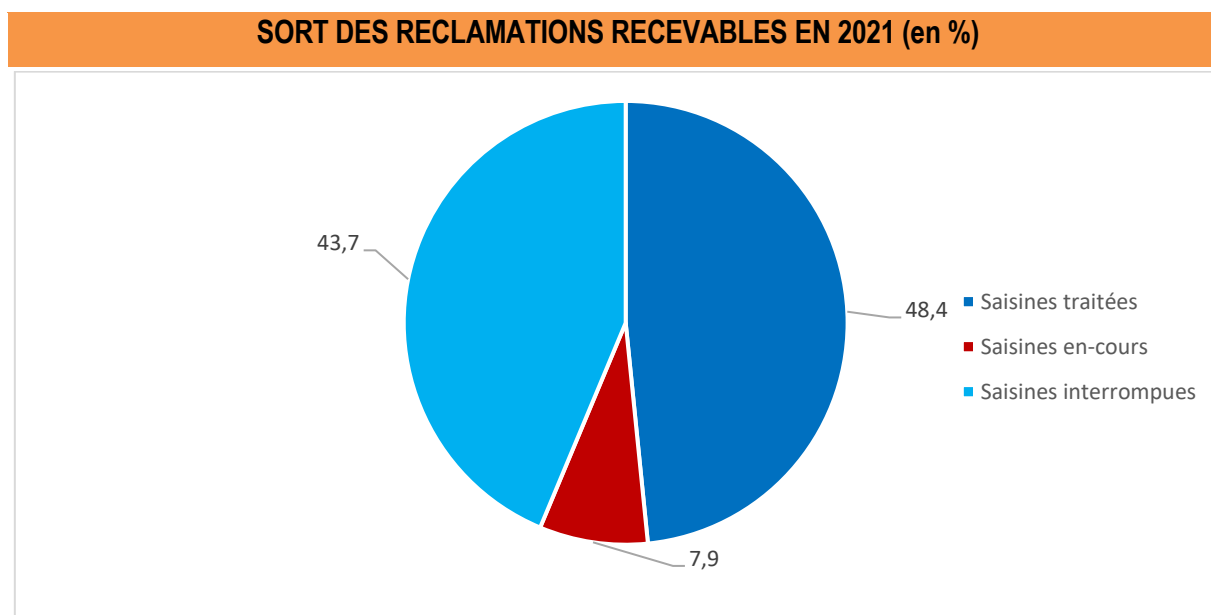
SORT DES RECLAMATIONS RECEVABLES (en %)						
Désignation	2019		2020		2021	
	En nombre	En %	En nombre	En %	En nombre	En %
Saisines traitées (avis émis par le médiateur)	68	52	95	49	122 ³	48,4
Saisines en cours de médiation	35	26	28	15	20	7,9
Saisines dont la médiation a été interrompue	28	22	70	36	110 ⁴	43,7
Total	131	100	193	100	252	100

³ dont 14 réclamations représentent l'encours de l'année 2020 et pour lesquelles l'avis du médiateur a été émis

⁴ dont 14 réclamations représentent l'encours de l'année 2020 et pour lesquelles la médiation a été interrompue

Le nombre de réclamations dont la saisine a été interrompue a atteint 110 parmi celles déclarées recevables et celles reportées de l'année 2020 soit 43,7%. 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 2021.



2. Analyse des réclamations résolues

Pour l'année 2021, le nombre de réclamations traitées par le médiateur et acceptées par les deux parties a atteint 36 réclamations⁵ soit un taux de résolution de 16,1% des réclamations traitées. Ce taux a légèrement diminué par rapport à l'année 2020 où il a atteint 16,9%.

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	36	33 ⁶	18	16,6 ⁷

⁵ Les réclamations reçues et traitées en 2021

⁶ en % des réclamations dont l'avis de médiateur a été émis pour l'année 2021.

⁷ source : rapports des médiateurs bancaires

Annexes

Annexe 1 : Liste des médiateurs bancaires

médiateur	Coordonnées du médiateur	Banque ou institution financière à la charge du médiateur
Slaheddine Ben Salah	9, Rue des Fruits Borj Baccouche - Ariana Tél : 98 346 525 Fax : 71 707 300 bensalah.slaheddine@apbt.org.tn	STB. BTS. BTL. ATB. QNB. BFT. BT. UBCI. BZ. BH Leasing. ALUBAF et BH
Youssef Idani	1, impasse Moussa Ibn Noussaier - El Menzah 5 2037 Tél : 98 404 251 Fax : 71 750 732 ydani.youssef@apbt.org.tn	Hannibal Lease. UIB. BIAT. TSB. BTE. NAIB. BFPME. Best Lease et AIL.
Sadok Belkaied	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	Attijari Bank. Attijari Leasing. BTK. Tunisie Leasing et Factoring.
Adel Ben Baraket	65 , avenue Ali Belhouane Bab Souika - Tunis 1000 Tél : 70 68 07 41 Fax : 70 68 07 41 adel.benbaraket@gmail.com	Unifactor
Fahmi Dhouib	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	BNA
Bechir Akkari	9, rue Habib Khanfir - El Manzah 9 1013 Tél : 71 80 08 02 Fax : 71 80 03 44 akkaribechir8@gmail.com	CITIBANK(Onshore et Offshore)
Kaabechi Kheireddine	1, Rue El Jahedh - Sidi Bou Said 2026	Al Baraka Bank

	Tél : 71 205 008 - 71 205 009 poste 115 58 456 780 - 20 321 588 khe.media@yahoo.fr	
rejbchebil	Rue Mohamed Ghodhmani - ,10 Cité la Gazelle – Ariana Tél : 71 31 55 40 39 39 80 56 rejb.chebil.mediateur@gmail.com	Amen Bank
Mohsen Kacem	64 Rue de Syrie - 2ème étage - Tunis 1002 Tél : 53 457 095 mohsenkacem@hotmail.com	El Wifak Bank
Neyer Memmi	Rue André Ampère Résidence Mimosas Apt n6 - Ariana 2080 Tél : 71 709 674 22 616 484 – 90 642 677 neyermemmi@gmail.com	ABC Bank (Onshore et Offshore)
Ahmed Drira	16, Rue Mohamed Karkoub - Manar 3 - Tunis 2092 Tél : 22 21 00 25 ahmed.drira@planet.tn	Tunis International Bank

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.