



Rapport Annuel de la Médiation Bancaire

Année 2019

Table des matières

<i>INTRODUCTION</i>	3
<i>I. Présentation de l'activité de la médiation bancaire</i>	4
1 Généralités	4
2 Cadre légal.....	5
3 Liste des médiateurs	5
<i>II. Analyse de l'activité des médiateurs bancaires</i>	7
1 Analyse des réclamations reçues.....	7
1-1 Evolution globale	7
1-2 Répartition des réclamations reçues selon la recevabilité	9
1-3 Analyse des réclamations rejetées	10
1-4 Analyse des réclamations recevables	11
1-4-1 Répartition des réclamations par médiateur	11
1-4-2 Répartition des réclamations par Banque	12
1-4-3 Analyse des réclamations recevables par thème	13
1-4-4 Répartition des réclamations par zone géographique	15
1-4-5 Evaluation du respect des délais réglementaires de traitement	16
1-4-6 Analyse de l'enjeu financier	18
<i>III. Suite donnée aux réclamations résolues</i>	19
1 Répartition des réclamations recevables selon l'avis du médiateur	19
2 Analyse du sort des réclamations résolues.....	20
<i>Conclusion</i>	22

INTRODUCTION

Le suivi des réformes engagées, notamment depuis 2006, dans le but d'améliorer la qualité des services bancaires constitue une préoccupation constante de l'autorité de régulation bancaire. Dans ce cadre, le mécanisme de médiation bancaire, en tant qu'outil alternatif de résolution des différends entre les Etablissements financiers et les usagers des services bancaires, a été instauré pour être un levier d'amélioration de la relation banque-client.

Ce mécanisme est reconnu au niveau des pratiques bancaires internationales comme un argument commercial utilisé pour fidéliser la clientèle dans la mesure où il offre un canal de dialogue et de communication permettant la préservation de la continuité de la relation d'affaire et d'éviter sa rupture.

Cependant, le recours à la médiation n'empêche pas le client, à tout stade de traitement de la réclamation, de s'orienter vers les voies judiciaires pour résoudre le différend.

Par ailleurs, le législateur a confié à l'observatoire de l'inclusion financière la mission d'examiner les rapports des médiateurs bancaires et ce, conformément à l'article 94 de la loi 2016-35 du 25 Avril 2016 portant statut de la Banque Centrale de Tunisie.

C'est dans ce cadre que le présent rapport annuel d'évaluation de l'activité de la médiation, au titre de l'année 2019, est présenté.

*P*résentation de l'activité de *la médiation bancaire*

1 Généralités

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. Les parties sont libres d'accepter ou de rejeter cette solution.

La procédure de médiation bancaire présente plusieurs caractéristiques et spécificités dont :

- **La gratuité** : contrairement au recours judiciaire très coûteux et dont la procédure est très longue, la médiation bancaire est gratuite ;
- **La simplicité de la procédure** : le requérant s'adresse au médiateur si sa réclamation demeure insatisfaite par la banque après un délais de 15 jours.

La durée maximale d'une saisine auprès du médiateur ne peut pas prendre plus que deux mois au maximum.

- **La liberté de choix des parties** : aucune des parties concernées par le différend n'est obligée de saisir le médiateur avant de recourir à la justice ou à une autre alternative de résolution de différend ;
- **La nécessité de l'épuisement préalable du recours gracieux** auprès de la banque ou de l'établissement financier avant de saisir le médiateur ; et
- **La préservation** du droit de recours à la justice.

2 Cadre légal

Le dispositif de la médiation bancaire a été instauré 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 été repris avec l'adoption de la loi n°2016-48 relative aux banques et aux établissements financiers dans son article 187 à travers la création au sein de l'Association Professionnelle Tunisienne des Banques et des Etablissements financiers. d'un organe appelé "organe commun de médiation".

Selon ce cadre légal, les banques et les établissements financiers ont la possibilité de désigner un médiateur indépendant.

Par ailleurs, le décret régissant cette activité de la médiation énumère plusieurs autres dispositions dont principalement :

- Les solutions de médiation appropriées doivent être prononcées dans un délai maximum de deux mois à compter de la saisine du médiateur ;
- Le médiateur, selon son appréciation, ne peut pas saisir des requêtes au titre desquelles il n'est pas admis d'arbitrage ou de transaction ou celles qui font l'objet d'affaires pendantes devant les tribunaux ;

3 Liste des médiateurs

Comme l'indique le tableau ci-dessous, le secteur financier en Tunisie compte 11 médiateurs. Principalement, les médiateurs affiliés (à la suite d'un processus de sélection) au sein de l'organe commun de la médiation au sein de l'APTBEF gèrent la majorité des réclamations provenant de seize banques et de quatre établissements financiers.

Tableau 1 Liste des médiateurs

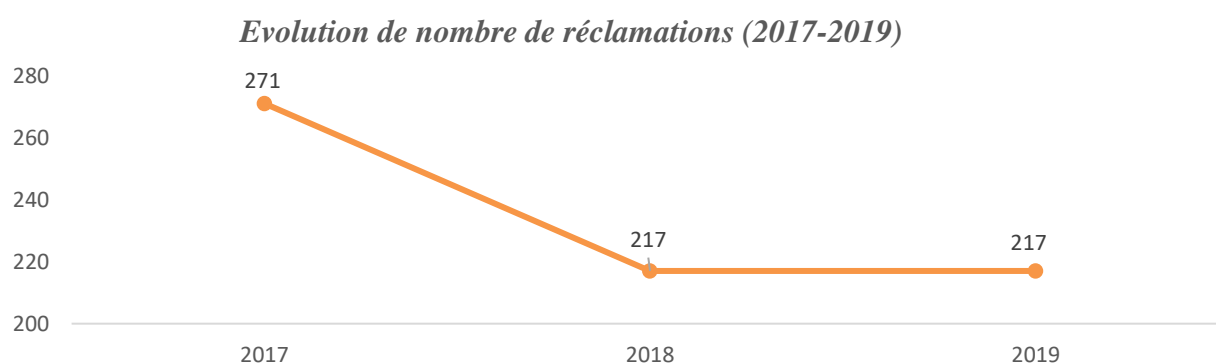
Nom et prénom	Banque ou institution financière à la charge du médiateur	Remarques et Observations
Slaheddine Ben Salah	STB. BTS. BTL. ATB. QNB. BFT. BT. UBCI. BZ. BH Leasing. ALUBAF et BH.	Ce médiateur est affilié au service commun de la médiation au sein de l'APTBEF
Youssef Idani	Hannibal Lease. UIB. BIAT. TSB. BTE. NAIB. BFPME. Best Lease et AIL.	Ce médiateur est affilié à l'organe commun de la médiation au sein de l'APTBEF
Sadok Belkaied	Attijari Bank. Attijari Leasing. BTK. Tunisie Leasing et Factoring.	
Adel Ben Baraket	Unifactor	
Fahmi Dhouib	BNA	
Bechir Akkari	CITIBANK	
Kaabechi Kheireddine	Al Baraka Bank	
Rejeb Chebil	Amen Bank	
Mohsen Kacem	El Wifak Bank	
Neyer Memmi	ABC Bank (Onshore et Offshore)	
Ahmed Drira	Tunis International Bank	

Analyse de l'activité des médiateurs bancaires

1 Analyse des réclamations reçues

1-1 Evolution globale

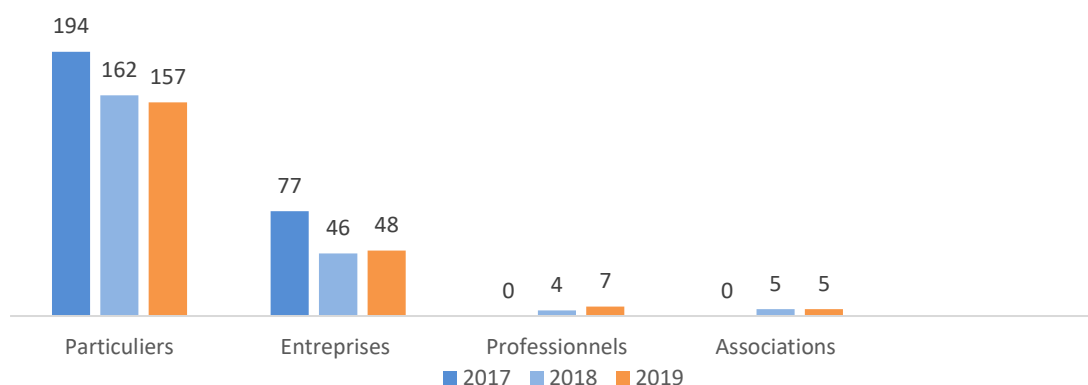
Le nombre des réclamations reçues par les médiateurs en 2019 s'est élevé à 217 gardant ainsi le même niveau enregistré au cours de l'année 2018.



En plus des réclamations reçues en 2019, les rapports de médiation font état de 6 réclamations reçues en 2018 et clôturées en 2019. En outre, l'année 2019 a enregistré une seule demande de médiation adressée aux établissements financiers.

Par nature de réclamation, la part des réclamations revenant aux particuliers demeure la part dominante en dépit de la baisse de 2,3% soit 72,4% en 2019 contre 74,7% en 2018.

EVOLUTION DU NOMBRE DES RECLAMATIONS REÇUES



Les réclamations provenant des entreprises ont enregistré une légère progression et ce, en comparaison par rapport à l'année 2018 soit 48 réclamations en 2019 représentant une part de 22,1% contre 46 et 21,1% une année auparavant.

Pour les réclamations parvenues en relation avec les associations, elles demeurent constantes (5 réclamations). Le nombre de celles émanant des professionnels a légèrement augmenté passant de 4 à 7 réclamations.

Le tableau ci-dessous résume l'évolution du nombre de réclamations reçues durant la période 2017-2019 et ce, par origine.

ORIGINE DES RECLAMATIONS RECUES

Désignation	2017		2018		2019	
	En nombre	%	En nombre	%	En nombre	%
Particuliers	194	71,6	162	74,7	157	72,4
Entreprises	77	28,4	46	21,1	48	22,1
Professionnels	-	-	4	1,9	7	3,2
Associations	-	-	5	2,3	5	2,3
Total	271	100	217	100	217	100

1-2 Répartition des réclamations reçues selon la recevabilité

Les réclamations reçues par les médiateurs englobent celles qui ont été déclarées recevables (60,3%) et celles qui ont été rejetées et n'ont pas donné lieu à l'ouverture d'une procédure de médiation soit 39,7% et ce, pour divers motifs étudiés dans le présent rapport.

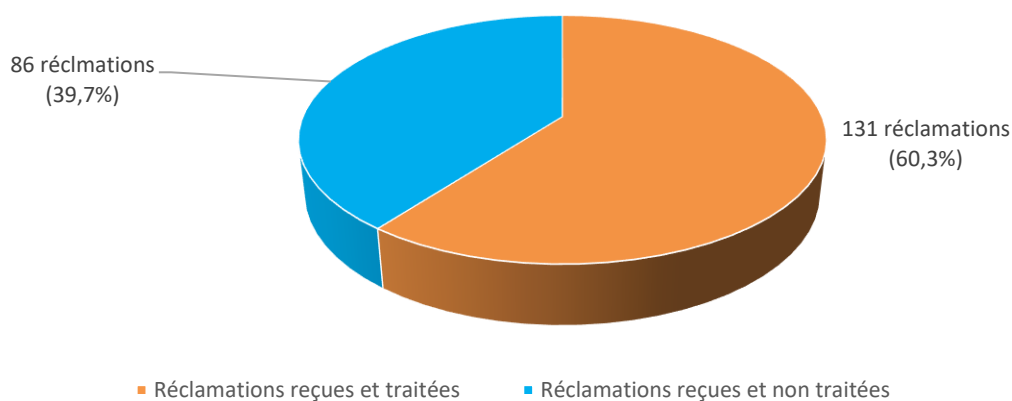
Sur la période 2017-2019, le nombre de réclamation déclarées recevables a connu une baisse continue allant de 179 réclamations en 2017 soit (66,1%) à 141 réclamations en 2018 soit (65%) pour s'établir à 131 réclamations en 2019.

Le tableau ci-dessous résume la répartition de réclamations selon la recevabilité :

ANALYSE DES RECLAMATIONS SELON LE TRAITEMENT EFFECTUE						
Désignation	2017		2018		2019	
	En nombre	%	En nombre	%	En nombre	%
Réclamations jugées recevables pour traitement	179	66,1	141	65	131	60,3
Réclamations non acceptées	92	33,9	76	35	86	39,7
Total	271	100	217	100	217	100

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

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



1-3 Analyse des réclamations rejetées

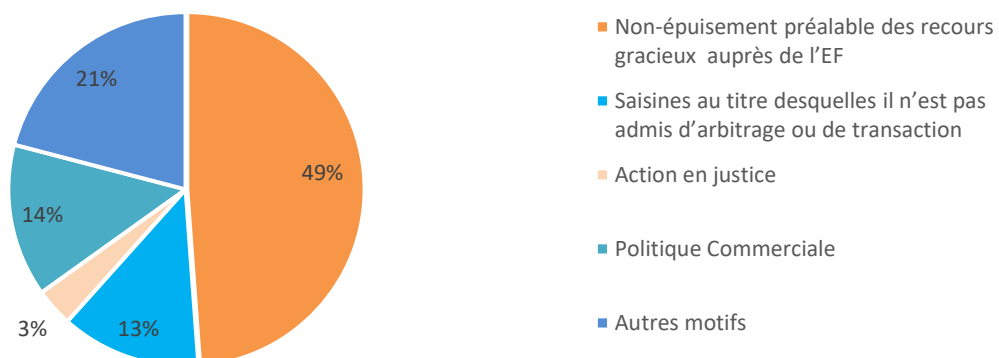
Les réclamations rejetées sont les réclamations dont le médiateur n'a pas engagé une procédure de médiation. Le nombre desdites réclamations a atteint 86 en 2019 soit 39,7% du total des réclamations parvenues.

Sur la période 2017-2019, le nombre de réclamations rejetées est passé de 92 réclamations en 2017 (33,9%), à 76 réclamations en 2018 (35%) pour atteindre 86 réclamations en 2019 soit 39,7%.

Conformément au décret 2006-1881, la procédure de médiation n'a pas été entamée par les médiateurs pour les motifs suivants :

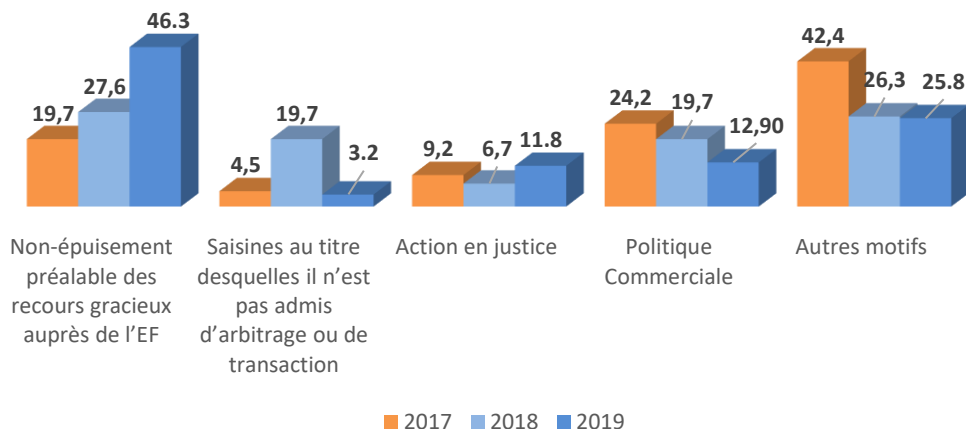
- Les réclamations dont le titulaire n'a pas épuisé le recours préalable à sa banque ou à son établissement financier (42 réclamations soit 48,8%) ;
- Les réclamations faisant l'objet d'une action en justice (11 réclamations soit 12,8%) ;
- Les réclamations dont le médiateur a jugé l'absence d'arbitrage ou de transaction (3 réclamations soit 3,5%) ;
- Les réclamations dont l'objet est en relation avec la politique commerciale de la banque (12 réclamations soit 14%) ; et
- Autres Motifs (18 réclamations soit 20,9% tels que les demandes d'informations, les différents ayant pour objet un problème foncier mais lié à un financement, etc.) ;

DOSSIERS REJETES PAR MOTIF POUR L'ANNEE 2019 (en %)



Sur la période 2017-2019, le graphique ci-dessous retrace une analyse comparative de l'évolution des réclamations non recevables pour traitement.

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



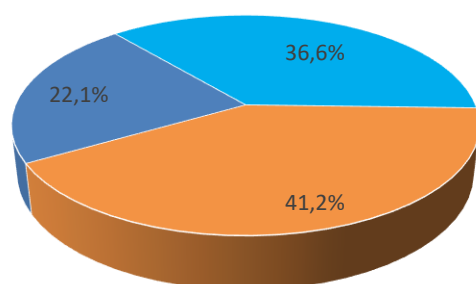
1-4 Analyse des réclamations recevables

1-4-1 Répartition des réclamations par médiateur

Par médiateur, le nombre de réclamations recevables traitées par chaque médiateur s'élève, en moyenne, à environ 11 réclamations, soit une réclamation traitée par mois.

La répartition de ces réclamations entre les médiateurs fait ressortir que M Sadok Belkaied a traité 54 réclamations pour 6 banques et un établissement financier suivi par M Slaheddine Ben Salah qui a traité 48 réclamations pour 10 banques et un établissement financier. Ainsi, ces deux médiateurs accaparent 77% des réclamations recevables durant l'année 2019.

REPARTITION DES REQUETES PAR MEDIATEUR (en %) (*)

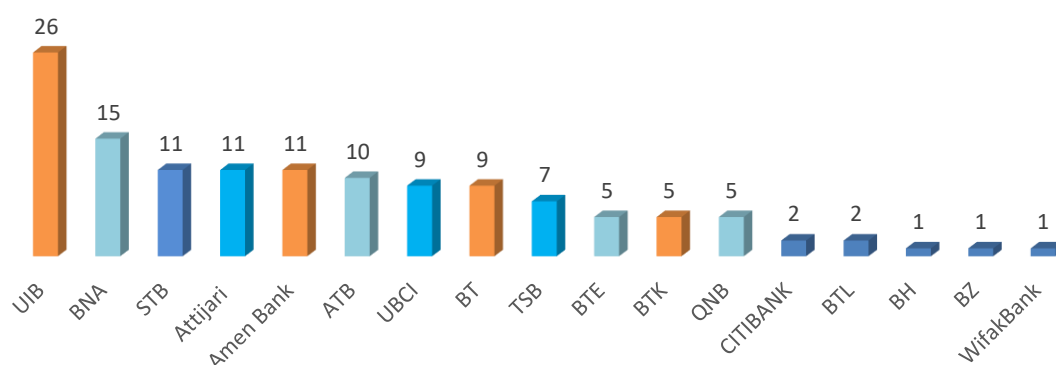


■ Autres Mediateurs ■ M Slaheddine Ben Salah ■ M Sadok BelKaied

(*) cette rubrique regroupe tous les médiateurs ayant à leur charge une ou deux institutions financières uniquement (et avant le dernier changement des médiateurs opéré au sein de l'APTBEF) et qui sont respectivement : M Youssef Idani , 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 Dira.

1-4-2 Répartition des réclamations par Banque

REPARTITION DES RECLAMATIONS REÇUES PAR BANQUE*



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

Par banque, l'analyse des réclamations reçues et recevables montre que l'UIB accapare la part la plus importante du secteur avec un taux de 19,8 % (26 réclamations), vient en deuxième position la BNA avec 15 réclamations soit une part de 11,4%, la troisième position étant occupée par trois banques (Attijari Bank, Amen Bank et l'ATB) avec 11 réclamations, pour chacune, soit 8,39%.

Par nature de banque, le tableau ci-dessous montre que les réclamations déclarées recevables à l'encontre des banques publiques et parapubliques ont atteint 32 réclamations représentant

ainsi 24,4% du nombre total de réclamations recevables au niveau du secteur. Quant aux banques privées, elles accaparent une part qui dépassent les trois quarts avec un taux de 75,6%.

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

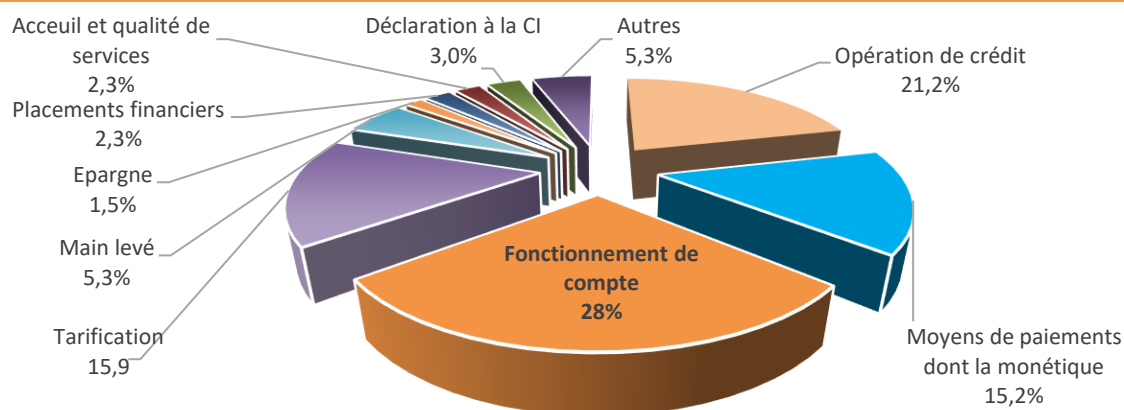
REPARTITION DES RECLAMATIONS RECEVABLES PAR TYPE DE BANQUE (en nombre et en %)						
Désignation	2017		2018		2019	
	En nombre	%	En nombre	%	En nombre	%
Banques publiques	59	33	41	29	32	24,4
Banques Privées	120	67	100	71	99	75,6
Banques à capitaux tunisiens	40	22	59	42	30	23
Banques à capitaux étrangers	80	45	41	29	69	53
Total	179	100	141	100	131	100

1-4-3 Analyse des réclamations recevables par thème

L'analyse thématique des requêtes reçues et traitées en 2019 **fait ressortir la prédominance des requêtes relatives au fonctionnement du compte qui s'inscrivent en première position avec une part de 28%**. Quant à la 2^{ème} position, elle concerne les requêtes sur les opérations de crédit avec une part de 21,2%. Pour ce qui est de la troisième position, elle revient aux réclamations sur les moyens de paiements avec une part de 15,8%.

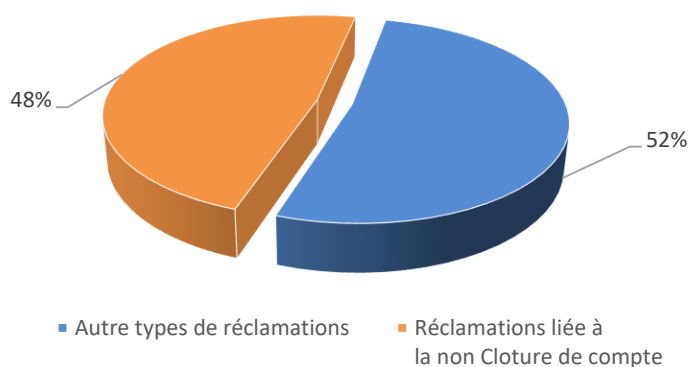
La figure ci-dessous retrace la répartition des requêtes par thème :

REQUETES RECEVABLES EN 2019 PAR THEMES (en %)

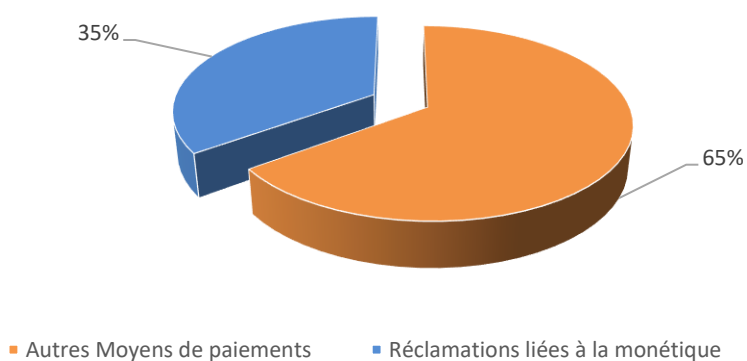


A ce titre, il convient de signaler que 48% des requêtes parvenues au titre de « *Fonctionnement du compte* » ont concerné des problèmes relatifs à la clôture des comptes et que 35% de celles reçues au titre des « *Moyens de paiement* » se sont rapportées à la monétique.

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

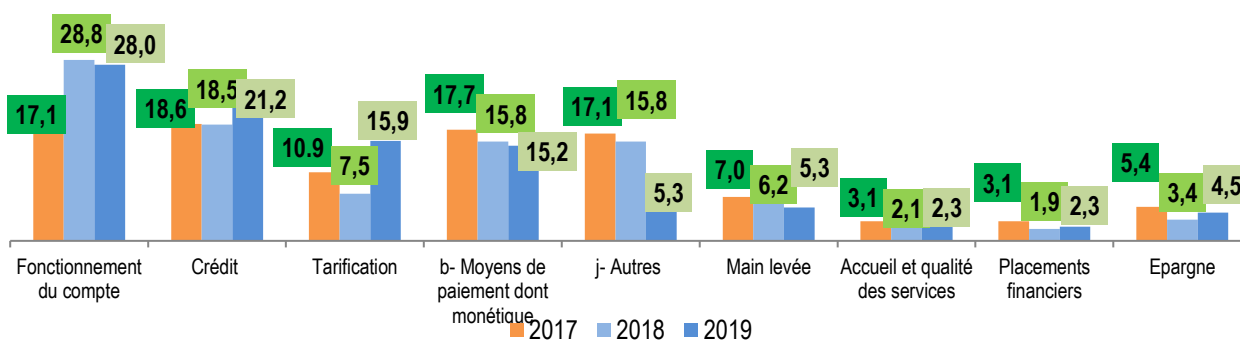


REPARTITION DES REQUETES RELATIVES AUX MOYENS DE PAIEMENT (en %)



L'analyse comparative sur la période 2017-2019 est résumée dans le graphique suivant :

ANALYSE COMPAREE 2017-2019 (en %)

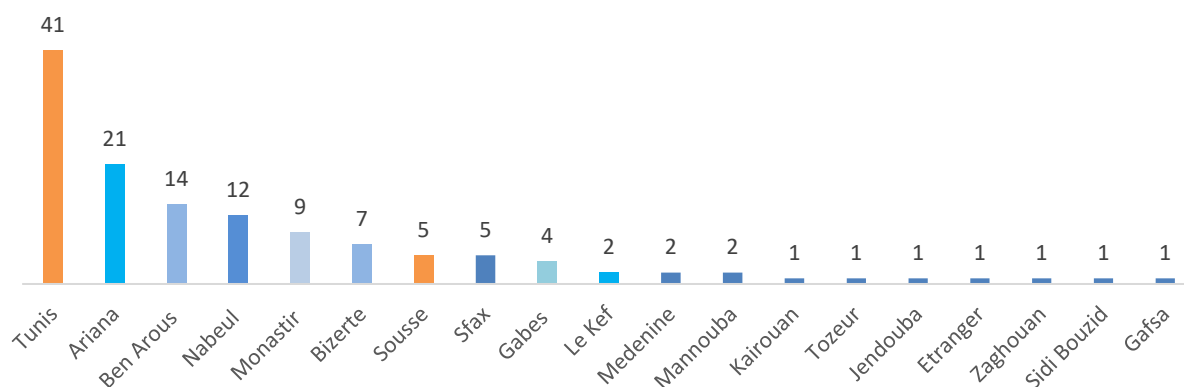


Cette analyse schématise la structure des thèmes de réclamations traités. Ainsi, et sur la période 2017-2019, il a été constaté la prépondérance des trois thèmes du fonctionnement de compte, des opérations de crédits et des moyens de paiements tout en interchangeant les trois premières positions d'une année à l'autre.

1-4-4 Répartition des réclamations par zone géographique

Pour l'année 2019, les réclamations traitées par les médiateurs sont réparties par zone géographique comme l'indique le graphique suivant :

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



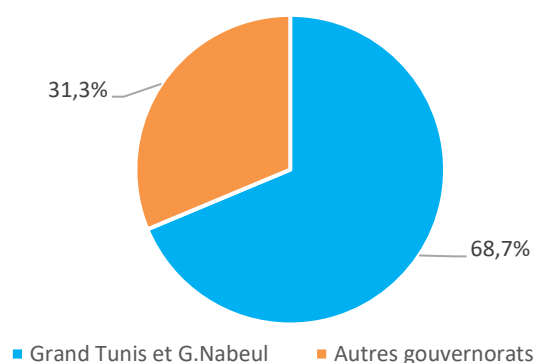
(*) Pour la réclamation provenant de l'étranger, le médiateur a été contacté directement à travers son adresse mail et la requête a concerné le thème de « moyens de paiement ».

A cet effet, il appert que les réclamations ont concerné les 19 gouvernorats. Toutefois, l'analyse de la concentration de ces réclamations fait ressortir que la majorité des réclamations ont

concerné le Grand Tunis et le gouvernorat de Nabeul accaparant ainsi un nombre supérieur aux trois quarts des réclamations recevables (77,8%).

En effet, le Grand Tunis compte 78 réclamations soit 68,7% suivi par le gouvernorat de Nabeul avec 12 réclamations et une part de 9,1% du total des réclamations recevables.

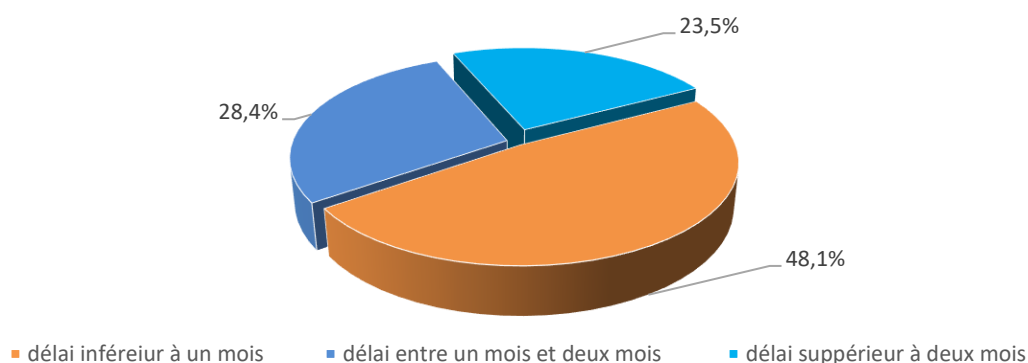
REPARTITION DES REQUETES PAR REGION (en %)



1-4-5 Evaluation du respect des délais réglementaires de traitement

L'analyse de la répartition des dossiers achevés montre que 33 -réclamations (soit 48,1 % des réclamations résolues) ont été traitées dans un délai inférieur à un mois, 19 réclamations (28,4%) entre un mois et deux mois et 16 réclamations (23,5%) au-delà de deux mois. Signalons 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.

ANALYSE DES DELAIS DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS (en %)

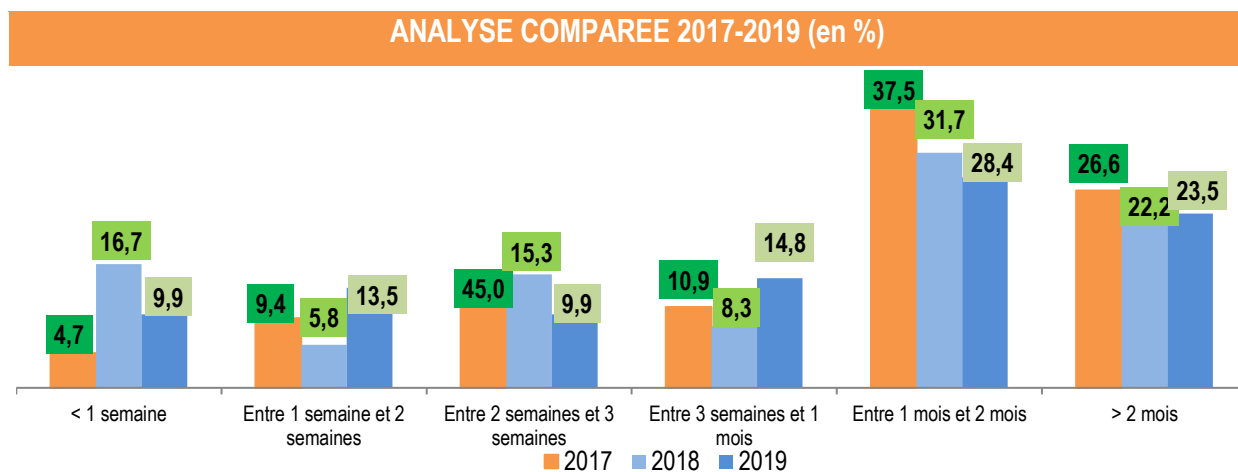


L'analyse comparative des délais de traitement sur la période 2017-2019 montre une légère augmentation du nombre des réclamations traités dans un délai inférieur ou égal à deux semaines passant de 22,5% en 2018 à 23,5% en 2019.

Par ailleurs, il appert que le nombre de dossiers traités en dépassement des délais réglementaires est très important dans la mesure où il représente à peu près le quart des dossiers traités soit 23,5%.

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

Cette analyse révèle l'augmentation des réclamations traitées au-delà des délais réglementaires après une amélioration enregistrée en 2018. En effet, le nombre des réclamations traitées dans un délai supérieure à deux mois est passé de 26,6% en 2017 à 22,2% en 2018 pour atteindre 23,5% en 2019.



A cet effet, rappelons que la réglementation régissant l'activité de la médiation stipule que le médiateur bancaire dispose d'un délai réglementaire maximum de deux mois pour traiter la réclamation parvenue.

1-4-6 Analyse de l'enjeu financier

D'après les données recueillies auprès des médiateurs, 4,4% des litiges résolus comportent un aspect financier et implique un remboursement ou un dédommagement effectué par la banque ou l'établissement financier au profit du client. Les litiges afférents à ses réclamations totalisent un montant de 13.128,000 Dinars Tunisien.

Toutefois, il est à noter que 2,7% (soit 355,000 dinars) uniquement des montants sur lesquels portent ces litiges ont été effectivement décaissés au profit des réclamants.

Suite donnée aux réclamations résolues

1 Répartition des réclamations recevables selon l'avis du médiateur

L'analyse des réclamations déclarées recevables montre que 68 de ces réclamations ont été résolues représentant 52% contre 77 réclamations en 2018 soit 54,6%, enregistrant ainsi une baisse de 11 réclamations.

Les réclamations en-cours de traitement pendant l'année 2019 ont atteint 35 réclamations soit 26% des réclamations recevables contre 24 réclamations (17%) pour l'année 2018.

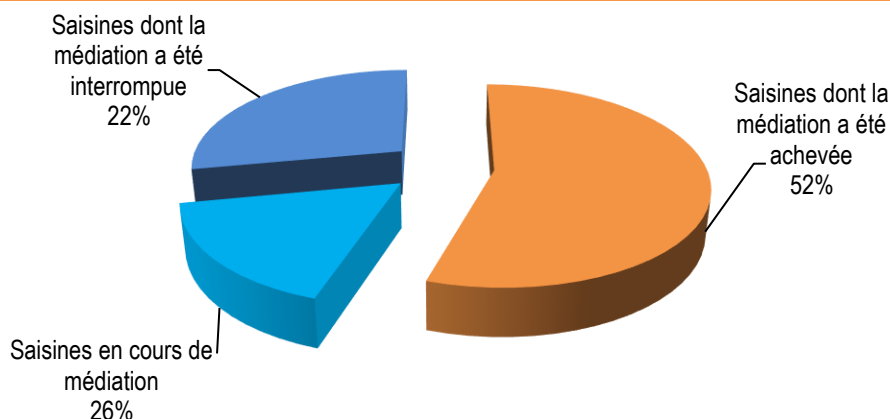
SORT DES RECLAMATIONS RECEVABLES (en %)						
Désignation	2017		2018		2019	
	En nombre	En %	En nombre	En %	En nombre	En %
Saisines résolues (avis émis par le médiateur)	90	50	77	54,6	68	52
Saisines en cours de médiation	15	8,2	24	17	35	26
Saisines dont la médiation a été interrompue	74	41,8	40	28,4	28	22
Total	179	100	141	100	131	100

Le nombre de réclamations dont la saisine a été interrompue a atteint 28 réclamations parmi les 131 réclamations déclarées recevables soit 22%.

Pour les réclamations interrompues, le processus de médiation a été arrêté à cause de l'ouverture d'une procédure judiciaire ou par une résolution de différends à l'amiable volontairement par les deux parties.

Le graphique ci-dessous retrace le sort des réclamations recevable pendant l'année 2019.

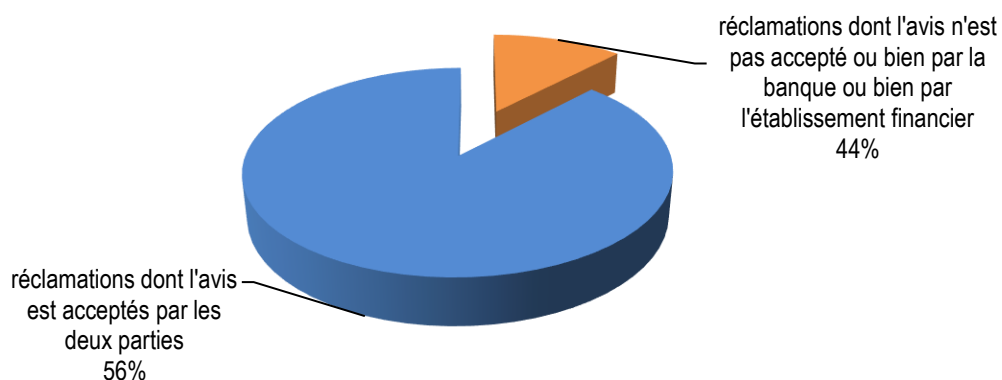
SORT DES SAISINES ACCEPTEES ET TRAITEES EN 2019 (en %)



2 Analyse du sort des réclamations résolues

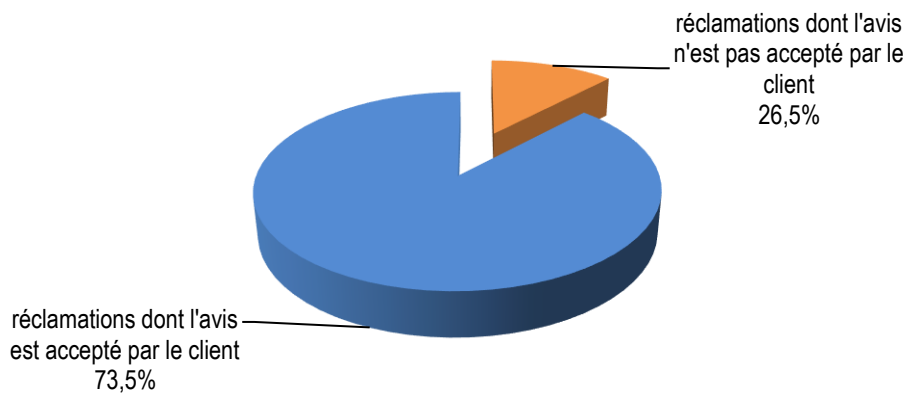
Le nombre de réclamations traitées et dont l'avis de médiateur a été accepté par les deux parties a atteint 38 réclamations parmi 68 réclamations, représentant ainsi 56% des réclamations traitées et achevées.

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



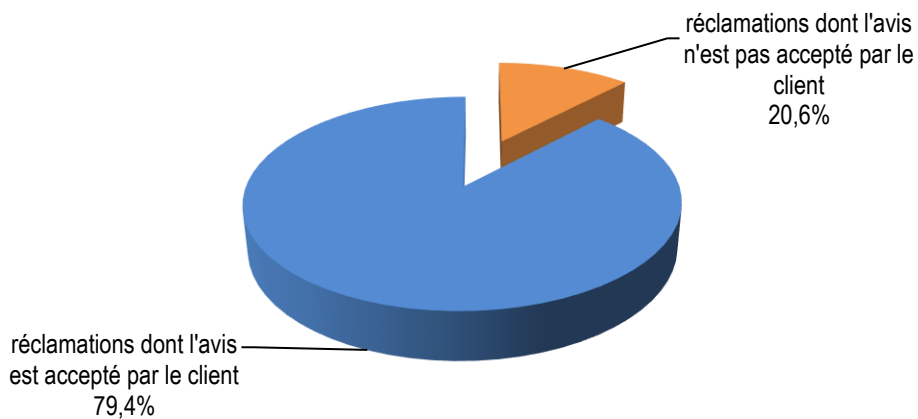
Pour la clientèle des banques et des établissements financiers, elle a accepté l'avis des médiateurs pour 50 dossiers sur 68 dossiers soit un taux de 73,5%.

ACCEPTATION DE LA CLIENTELE QUANT AUX AVIS DES MEDIEATEURS (en %)



Les banques et les établissements financiers ont accepté l'avis des médiateurs pour 54 dossiers sur 68 dossiers dont l'avis a été émis soit un taux de 79,4%.

ACCEPTATION DES BANQUES ET DES ETABLISSEMENTS FINANCIERS QUANT AUX AVIS DES MEDIEATEURS (en %)



Le tableau ci-dessous résume l'analyse des réclamations recevables selon leurs sorts :

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
Banque ou établissement financier	54	79,4	14	20,6
Clientèle	50	73,5	18	26,5
Les deux parties	38	56	-	-

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 constitue un instrument de protection des usagers des services bancaires.

Au cours de l'année 2019, le volume de l'activité de la médiation s'est stabilisé enregistrant le même nombre de réclamations traitées au cours de l'année 2018.

Au terme de cette analyse, ce rapport fait ressortir les principales observations suivantes :

- Le nombre de réclamations reçues demeure faible, à l'instar des autres exercices soit environ en moyenne une réclamation par mois. Ceci montre d'une manière très claire l'inefficacité du dispositif de médiation en tant qu'outil visant à améliorer la relation banque-client ;
- Le sort accepté par les deux parties concerne 38 réclamations, soit 56% des réclamations résolues.

Ce taux d'acceptation reste limité, alors que le taux d'acceptation par l'une des deux parties, soit 73,5% pour les clients et 79,4% pour les banques, peut-être jugé satisfaisant. La faiblesse du taux d'acceptation par les deux parties pourrait être expliqué par un manque d'expertise en matière de règlement des litiges ;

- Le nombre de réclamations rejetées par les médiateurs est élevé, soit 39,7% des réclamations reçues. Ceci s'explique par les limites du champs d'intervention de la médiation ;
- Le volume important des réclamations dépassant les délais réglementaires de traitement est de 23,5% des réclamations traitées et déclarées recevables. Ceci nécessite d'approfondir l'analyse pour identifier les raisons de ce dépassement ; et
- La répartition, par région révèle que la majorité des réclamations concerne le Grand Tunis et le Gouvernorat de Nabeul soit 77,8% des réclamations recevables. Cette forte

concentration, outre la concentration de l'activité bancaire dans ces zones, pourrait s'expliquer par la méconnaissance du dispositif de médiation à l'échelle nationale.

ZAOUALI Béchir : Unité des études sur l'inclusion financière	
SAIDI kamel : Adjoint au directeur des études et de la veille réglementaire	
SOUI Bouraoui : Directeur des études et de la veille réglementaire	
HALLEB Faker : Directeur Général Adjoint	
Ben YACOUB Jamel : Directeur Général	

Avis de la Vice-gouverneur

.....
.....
.....

Décision et/ou observations du Gouverneur

.....
.....
.....