



Le Gouverneur

الوالي

R N° 1/G/2012

Rabat, le 18 avril 2012

Recommandation relative au traitement des réclamations de la clientèle des établissements de crédit

Le WALI de Bank Al-Maghrib ;

Vu la loi n° 34-03 relative aux établissements de crédit et organismes assimilés, promulguée par le dahir n° 1-05-178 du 15 moharrem 1427 (14 février 2006), notamment son article 19 ;

Vu la circulaire n° 40/G/2011 du 02 août 2007 relative au contrôle interne des établissements de crédit, notamment son article 94 ;

Soucieux de l'intérêt d'adopter des bonnes pratiques en matière de traitement des réclamations de la clientèle consacrant les principes d'efficacité, de transparence et d'harmonisation ;

Après avis du Comité des établissements de crédit lors de sa réunion tenue le 11 avril 2012 ;

Fixe par la présente recommandation les règles minimales devant être observées par les établissements de crédit pour la mise en place d'un dispositif de traitement des réclamations de la clientèle.

Objet de la recommandation

La présente recommandation constitue un référentiel des meilleures pratiques en matière de gestion, de suivi et de pilotage de l'activité de traitement des réclamations de la clientèle des établissements de crédit et organismes assimilés, désignés ci-après « établissement (s) ».

On entend par réclamation, tout différend, insatisfaction ou contestation, adressé par la clientèle à l'établissement, à propos d'un produit ou d'un service qu'il offre.



I- Organisation du traitement des réclamations

Les établissements mettent en place une organisation permettant un traitement efficace et transparent des réclamations formulées par leur clientèle, adaptée à leur taille, leur structure et la nature de leurs activités. A cet effet, ils se dotent :

- d'une entité centrale chargée du traitement et du suivi des réclamations, qui doit être dotée d'un effectif qualifié et suffisant justifiant d'une bonne connaissance des produits, services, contrats et procédures de l'établissement;
- de circuits bien définis permettant au client de présenter sa réclamation à son interlocuteur habituel (chargés de clientèle ou d'affaires, directeur d'agence...) et en cas de réponse non satisfaisante, de s'adresser à l'entité centrale;
- de procédures nécessaires pour identifier les courriers, les appels téléphoniques, les courriels qui constituent des réclamations et faciliter l'accès à l'entité précitée ;
- de procédures arrêtant des délais de traitement adaptés à chaque typologie des réclamations. Ces délais ne peuvent excéder deux mois à partir de la date de réception de la réclamation et ce, sans préjudice des délais spéciaux prévus notamment par des conventions interbancaires ;
- d'un système d'information permettant de centraliser l'ensemble des réclamations reçues, de générer les accusés de réception et d'alerter sur les éventuels dépassements des délais de traitement. Il permet également de produire les indicateurs d'analyse et des tableaux de bord pour le pilotage de cette activité ;

II- Information de la clientèle sur le traitement des réclamations

Les établissements sont tenus :

- d'informer la clientèle par tout support adéquat notamment par voie d'affichage au sein de l'agence, du site web institutionnel, de relevés de compte, sur :
 - les dispositifs internes de traitement des réclamations (interlocuteurs, canaux de réception, délais de traitement) ;
 - les dispositifs externes de traitement des réclamations assurés par Bank Al-Maghrib et le système de médiation bancaire.
- d'accuser réception des réclamations d'une manière systématique, dans un délai maximum de 8 (huit) jours ouvrables, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai. L'accusé de réception doit indiquer notamment le délai maximum de traitement de la réclamation.

Si la réclamation est jugée non fondée par l'établissement, la réponse à adresser au client doit justifier le motif d'irrecevabilité, tout en l'informant sur les voies de recours possibles.



III- Contrôle et suivi du processus de traitement

Les établissements mettent en place :

- un comité « Relation Clients », chargé de veiller sur l'efficacité du processus de traitement des réclamations et l'amélioration des processus qui sont à leur origine. A cet effet, il procède à l'analyse des dysfonctionnements relevés et à la mise en place d'actions correctives. Ce comité se tient, au moins, une fois par semestre ;
- des contrôles permanents et périodiques du processus de traitement des réclamations aussi bien en agence qu'au niveau de l'entité centrale susvisée ainsi qu'auprès des entités métiers concernés. Les programmes des contrôles doivent couvrir en particulier les dysfonctionnements liés aux réclamations récurrentes ;

Le comité d'audit procède à une évaluation, au moins annuelle, du dispositif de traitement des réclamations à travers des reporting spécifiques en vue d'une meilleure efficacité.

IV- Formations et sensibilisations du personnel

Les établissements veillent à ce que leur personnel, directement ou indirectement concerné par le traitement des réclamations, bénéficie d'une formation adéquate et à mettre à sa disposition tous les éléments constitutifs de ce dispositif.

V- Reporting à Bank Al-Maghrib

Les établissements incluent dans le rapport sur le contrôle interne, qu'ils sont tenus d'adresser à Bank Al-Maghrib, un chapitre consacré à la description de leur dispositif de traitement des réclamations et des activités de contrôle effectuées en la matière.

VI- Entrée en vigueur

Les dispositions de la présente recommandation entrent en vigueur à la date de sa signature.



Signé :
Abdellatif JOUAHRI