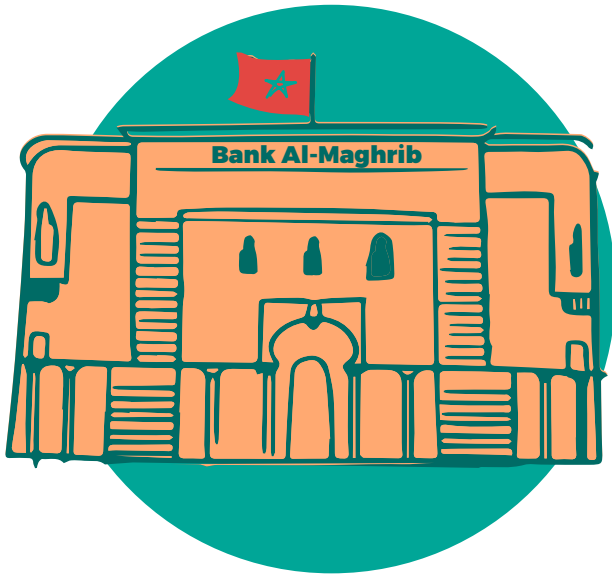




RELATIONS BANQUES/CLIENT: TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Dans le cadre de l'exercice des prérogatives qui lui sont dévolues, Bank Al-Maghrib a mis en place un certain nombre de mesures légales et réglementaires visant la protection du consommateur des services bancaires.

Ce guide présente les voies de recours possibles en cas de différends entre un client et son établissement de crédit.



Comment dois-je procéder en cas de réclamation contre mon établissement de crédit ?

Bank Al-Maghrib a mis en place 3 recours possibles vis à vis des établissements concernés intégrant les banques et les sociétés de financement (Sociétés de Crédit à la Consommation, Sociétés de Crédit-Bail, Sociétés de Crédit Immobilier, Sociétés d'Affacturage, Sociétés de Cautionnement, Autres Sociétés de Financement) :

1. Dépôt d'une réclamation auprès de **l'établissement de crédit** ;
2. Dépôt d'une demande de médiation auprès du **Centre marocain de médiation bancaire** ;
3. Dépôt d'une réclamation auprès de **Bank Al-Maghrib** en dernier lieu.

Le client est invité à faire usage de ces recours selon l'ordre indiqué pour optimiser le traitement de sa réclamation.

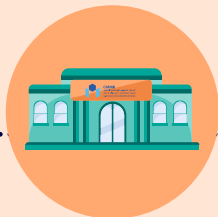
LES 3 VOIES DE RECOURS

1



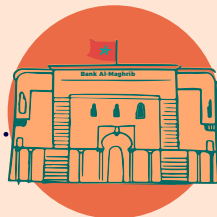
L'établissement
de crédit

2



Centre Marocain de
Médiation Bancaire

3



Bank Al-Maghrib

Comment contacter mon établissement de crédit ?

1



Je contacte mon établissement de crédit par téléphone et en cas de besoin je me déplace vers mon agence afin d'exprimer ma requête et essayer de comprendre la situation. *Parfois, quelques explications suffisent pour régler la réclamation.*

Si l'entretien verbal avec mon agence ne donne pas satisfaction, je peux m'adresser par écrit :

soit

À l'entité centrale de traitement et de suivi des réclamations de mon établissement **en déposant ou en envoyant** une réclamation écrite contre accusé de réception.



ou

En déposant une réclamation écrite au niveau de toute agence ou succursale de l'établissement contre accusé de réception.



ou

En envoyant ma réclamation à travers les canaux digitaux de mon établissement notamment à travers les rubriques dédiées dans le site web et dans l'application mobile.





Mon dossier doit être accompagné du maximum d'éléments d'information possibles pour faciliter le traitement de ma réclamation.



Informations du client :
Nom-prénom, CNIE ou N° de passeport pour les étrangers, Tél. fixe et portable, adresse postale, N° de compte...



Informations sur le différend : description de la réclamation, pièces justificatives, (contrats, relevés...)

Mon établissement dispose d'un délai de :



10 jours

ouverts pour se prononcer sur l'irrecevabilité de la réclamation.



40 jours

ouverts pour traiter la réclamation et m'adresser une réponse.



En cas de prolongation de délai de traitement de la réclamation, l'établissement doit vous en informer.

Si je ne reçois pas de réponse à ma réclamation de la part de mon établissement de crédit

ou

Si je ne suis pas satisfait de la réponse de mon établissement de crédit

Je peux m'adresser au **centre marocain de médiation bancaire (CMMB)**.



Qu'est-ce que le centre marocain de médiation bancaire

Le Centre Marocain de Médiation Bancaire a été créé en 2014 sous l'impulsion de Bank Al-Maghrib. Il a pour rôle de permettre une résolution amiable des litiges existants entre la clientèle et les établissements de crédit et ce **à titre gratuit**.

2



Comment peut-on saisir le centre marocain de médiation bancaire

soit

- Consulter le site web du centre de médiation bancaire : **www.cmmb.ma**
- Télécharger et envoyer la réclamation via la rubrique «Recours à la médiation - Demande de médiation»



ou

- En envoyant un courrier à l'adresse suivante: **LE CENTRE MAROCAIN DE MÉDIATION BANCAIRE** Angle Avenue Hassan II et rue Ahmed Touki, 20080 Casablanca
- Ou un email à l'adresse électronique du centre marocain de médiation bancaire : **cmmb@cmmb.ma**



ou

Déposer le dossier au siège du centre marocain de médiation bancaire : **Angle Avenue Hassan II et rue Ahmed Touki, 20080 Casablanca**

Pour les entreprises, en déposant auprès des guichets CMMB, au niveau de la Confédération Générale des Entreprises du Maroc et de la Chambre de Commerce de Casablanca-Settat





Mon dossier doit être accompagné du maximum d'éléments d'information possibles pour faciliter le traitement de ma réclamation.



Informations du client : Nom-Prénom, CNIE ou N° de passeport pour les étrangers, Tél. fixe et portable, adresse postale, N° de compte...



Informations sur le différend: description de la réclamation, pièces justificatives, (contrats, relevés....)

Le CMMB dispose de :



8 jours

ouverts pour se prononcer de l'irrecevabilité de la réclamation.



30 jours

ouverts pour étudier le dossier et émettre un avis

Pour toute assistance ou information je peux contacter le centre marocain de médiation bancaire par téléphone :

+212(0) 522 27 21 69



Une prolongation de délai est possible en cas de litige complexe.



Le CMMB doit informer le client lors de la prolongation de délai.



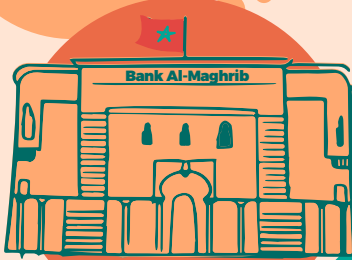
Le client dispose de **10 jours** pour se décider d'accepter ou non la solution de médiation proposée.



Le médiateur n'intervient pas si l'affaire est portée devant la justice.

Quand est-ce que je peux saisir Bank Al-Maghrif

3



Le client peut saisir Bank Al-Maghrif après épuisement des voies de recours qui lui sont offertes auprès de son établissement bancaire et auprès du CMMB. Le client devra présenter l'ensemble des justificatifs nécessaires permettant l'étude et l'analyse de sa doléance conformément aux dispositions légales et réglementaires en la matière.

D'abord, télécharger et remplir le formulaire disponible sur le site web de la Banque : www.bkam.ma Via la rubrique « Services rendus au public - Résolution des réclamations entre les établissements de crédit et leur clientèle »

Comment m'adresser à Bank Al-Maghrif



Pour consulter directement le formulaire, utilisez le code QR



A travers un formulaire de renseignement

A travers le site web de Bank Al-Maghrif

soit

Déposer le dossier directement après de l'agence Bank Al-Maghrif la plus proche.
cf en annexe les adresses des agences BAM



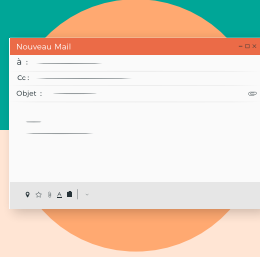
ou

Envoyer le dossier par courrier à :
BANK AL-MAGHRIB
DIRECTION SUPERVISION BANCAIRE.
Service suivi des réclamations de la clientèle.
Tour Casablanca Finance City, 24^{ème} étage, lot 57, quartier, Casa-Anfa, Hay Hassani.



ou

Envoyer le dossier par mail à l'adresse :
reclamations_clientele@bkam.ma



Mon dossier doit contenir :

- Le formulaire renseigné (formulaire téléchargé sur le site web de Bank Al-Maghrif)
- Le maximum d'éléments d'information possibles pour faciliter le traitement de ma réclamation.



Informations du client :
Nom-Prénom, CNIE ou N° de passeport pour les étrangers, Tél. fixe et portable, adresse postale, N° de compte...



Informations sur le différend: description de la réclamation, pièces justificatives, (contrats, relevés...)



Bank Al-Maghrif n'intervient pas si l'affaire est portée devant la justice.



Un arrangement à l'amiable est à privilégier, il est toujours meilleur qu'une procédure longue et coûteuse devant les tribunaux.

Succursales et agences de Bank Al-Maghrib

Les guichets des succursales et agences sont ouverts du lundi au vendredi de 8h30 à 15h.



Entité	Adresse
Agadir	Avenue du Général Kettani BP 181
Al hoceima	Bd Hassan II - BP 11
Beni-Mellal	Bd Hassan II BP 286
Casablanca	Bd de Paris BP 72
El jadida	Bd Mohammed V BP 88
Fès	Place Florence BP 2177
Kenitra	Av Mohammed V Place 20 août BP 218
Laâyoune	1, Av Mohammed V BP 91
Larache	10, Av Mohammed V BP 18
Marrakech	Av Mohammed VI BP 409
Meknès	10, Av Mohammed V BP 20
Nador	Quartier Administratif - Place de la marche verte BP 20
Ouarzazate	Rue Moulay Rachid Hay Al Wahda BP 303
Oujda	28, Bd Mohammed V BP 415
Rabat	Avenue Annakhil - Hay Riad - Rabat - Maroc BP 445
Safi	Angle rue Abdelmoumen Ben Ali et place de l'indépendance BP 18
Settat	Avenue Hassan II BP 791
Tanger	78, Bd Mohammed V BP 403
Taza	Bd Mohammed V BP 72
Tétouan	Quartier de l'aviation (Près de la Wilaya) BP 32



Pour toute information, vous pouvez appeler Bank Al-Maghrib :

080 200 11 11