



Le Gouverneur

الوالي

C N° 10/W/16

Rabat, le 10 juin 2016

Circulaire relative aux modalités de traitement des réclamations de la clientèle des établissements de crédit

Le Wali de Bank Al-Maghrib ;

Vu la loi n° 103-12 relative aux établissements de crédit et organismes assimilés promulguée par le dahir n° 1-14-193 du 01 rabii I 1436 (24 décembre 2014), notamment son article 157 ;

Après avis du Comité des établissements de crédit émis en date du 1^{er} juin 2016 ;

Fixe, par la présente circulaire, les modalités de traitement par les établissements de crédit, désignés ci-après « établissement(s) », des réclamations formulées par leur clientèle.

Article premier

Constitue une réclamation, au sens de la présente circulaire, toute déclaration actant un différend, une insatisfaction ou une contestation, adressée par la clientèle directement, ou à travers Bank Al-Maghrib, à un établissement à propos d'un produit, d'une prestation ou d'un service auquel elle a souscrit ou souhaite souscrire.

Article 2

Les établissements informent la clientèle par tout support adéquat, notamment par voie d'affichage au sein de leurs agences, du site web institutionnel ou des relevés de compte, sur :

- les dispositifs internes de traitement des réclamations, notamment les interlocuteurs, les canaux de réception, les modalités de saisine et les délais de traitement ;
- les dispositifs externes de traitement des réclamations assurés par Bank Al-Maghrib et tout dispositif de médiation bancaire auquel ils adhèrent.

Article 3

Les établissements accusent immédiatement réception des réclamations de la clientèle.

Ils disposent d'un délai de dix jours ouvrés pour se prononcer sur la non recevabilité d'une réclamation. Le cas échéant, les établissements adressent une lettre de réponse au plaignant motivant l'irrecevabilité de sa réclamation tout en lui précisant les voies de recours possibles.





Article 4

Les établissements disposent d'un délai de quarante jours ouvrés pour adresser une réponse au plaignant.

En cas de survenance de circonstances particulières impliquant le non-respect de ce délai, l'établissement doit en tenir informé le client et lui communiquer le nouveau délai d'instruction de sa réclamation.

Article 5

Les établissements mettent en place une entité centrale chargée du traitement et du suivi des réclamations, dotée d'un effectif suffisant et qualifié, justifiant d'une bonne connaissance des produits, services, contrats et procédures, et des moyens techniques nécessaires adaptés à leur taille, leur structure et à la nature de leurs activités.

Article 6

Les établissements mettent en place des circuits bien définis permettant au client de présenter sa réclamation à son interlocuteur habituel, notamment le chargé de clientèle ou le directeur d'agence, et en cas de réponse non satisfaisante, de s'adresser à l'entité centrale visée à l'article précédent.

Article 7

Les établissements mettent en place des procédures pour :

- identifier les courriers, les appels téléphoniques et/ou les courriels qui constituent des réclamations et faciliter l'accès à l'entité centrale visée à l'article 4 ci-dessus ;
- définir le processus et les circuits internes de traitement des réclamations ;
- fixer des délais de traitement des réclamations adaptés à chaque typologie de réclamation.

Article 8

Les établissements se dotent 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 des indicateurs d'analyse et des tableaux de bord pour le pilotage de cette activité.

Article 9

Les établissements mettent en place des processus de contrôle, permanent et périodique, du dispositif de traitement des réclamations aussi bien en agence qu'au niveau de l'entité centrale visée à l'article 4 ci-dessus, et des entités métiers concernées.

Les programmes de contrôle doivent couvrir notamment les dysfonctionnements liés aux réclamations récurrentes.



Article 10

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 tient au moins une réunion par semestre.

Article 11

Le comité d'audit prévu à l'article 78 de la loi n° 103.12 précitée, procède à une évaluation, au moins annuelle, du dispositif de traitement des réclamations à travers des reportings spécifiques en vue d'une meilleure efficacité.

Article 12

Les établissements veillent à ce que leur personnel, directement ou indirectement, concerné par le traitement des réclamations, bénéficie d'une formation adéquate leur permettant notamment d'identifier clairement et de qualifier les réclamations reçues, selon les typologies préalablement définies, et d'utiliser de façon appropriée les circuits de traitement des réclamations.

Ils mettent à la disposition de leur personnel tous les éléments constitutifs de ce dispositif.

Article 13

Les établissements transmettent à Bank Al Maghrib un reporting trimestriel sur les réclamations reçues à leur niveau, selon le format et dans les conditions fixés par elle.

Article 14

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.

Article 15

Les dispositions de la présente circulaire entrent en vigueur à la date de sa publication au bulletin officiel.

Signé :

Abdellatif JOUAHRI