



البنك المركزي التونسي  
Banque Centrale de Tunisie

# 2017 | RAPPORT DE MEDIATION BANCAIRE



Observatoire de l'Inclusion Financière

## **INTRODUCTION**

Depuis 2006, une attention particulière a été donnée à l'amélioration de la qualité des services bancaires.

A ce titre, l'institution du dispositif de médiation bancaire initiée par la Banque Centrale de Tunisie s'inscrit dans cette démarche.

En effet, la médiation bancaire offre une possibilité de réconciliation «parajudiciaire» gratuite, bénéfique aussi bien au client qu'à la banque (ou l'établissement financier) et ce, en leur garantissant des relations saines et durables.

Cependant, le recours à la médiation n'empêche pas le client, qui s'estime lésé, de s'orienter vers les voies judiciaires.

Selon les articles 93 et 94 de loi 2016-35 du 25 avril 2016, le législateur, a confié la mission d'examiner les rapports des médiateurs bancaires, à l'Observatoire de l'Inclusion Financière ; nous présentons dans ce qui suit le Rapport Annuel de la Médiation pour l'année 2017.

### **1 | Présentation de l'activité de médiation bancaire**

#### **1 | 1 Définition**

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 mettant fin au différend qui les oppose.

Il a donc une mission conciliatoire à caractère précontentieux conduisant à des recommandations que les parties sont libres d'accepter ou de rejeter.

#### **1 | 2 Les raisons d'être du dispositif de la médiation bancaire**

Plusieurs arguments plaident en faveur de l'institution du dispositif de la médiation au niveau des établissements financiers, dont notamment :

- la disproportion souvent constatée entre l'enjeu financier et le coût d'une procédure judiciaire ; et
- le souhait des professionnels de garantir un règlement objectif, équilibré et rapide ainsi que le souci de préserver la continuité de la relation commerciale.

#### **1 | 3 Particularités de l'activité de la médiation bancaire**

La procédure de la médiation bancaire présente certaines spécificités qui méritent d'être soulignées, à savoir :

- **La gratuité** : Contrairement au recours judiciaire, souvent long et très coûteux, la médiation bancaire est gratuite ;
- **Le caractère non obligatoire** : Ni le client, ni la banque (ou l'établissement financier) ne sont obligés de saisir le médiateur avant de recourir à la justice ; et
- **La nécessité de l'épuisement préalable** du recours gracieux auprès de la banque ou de l'établissement financier.

## 2 | Cadre légal et conventionnel régissant l'activité de la médiation bancaire

Depuis son institution en 2006, le dispositif de la médiation bancaire a été régi par la loi n°2006-19 du 2 mai 2006 et par le décret n°2006-1881 du 10 juillet 2006.

Toutefois, ce cadre légal a évolué à l'occasion de l'adoption de la loi n°2016-48 relative aux banques et aux établissements financiers qui prévoit, dans son article 187, la création au sein de l'Association Professionnelle Tunisienne des Banques et des Etablissements Financiers de l'organe commun de médiation.

Ainsi, les banques et les établissements financiers auront désormais la possibilité de désigner un ou plusieurs médiateurs bancaires indépendants ou bien d'adhérer à l'organe de médiation bancaire logé au sein de l'APTBEF.

Ce même article exige que des solutions de médiation appropriées doivent être prononcées dans un délai maximum de deux mois à compter de la saisine du médiateur et que ce dernier ne peut pas se saisir des requêtes au titre desquelles il n'est pas admis d'arbitrage ou de transaction ou de celles qui font l'objet d'affaires pendantes devant les tribunaux

Enfin, il est à noter qu'un décret gouvernemental fixant les conditions d'exercice de l'activité du médiateur bancaire est en cours d'élaboration.

## 3 | Activité des Médiateurs

### 3 | 1 Aspects quantitatifs

#### 3 | 1 | 1 Analyse volumétrique des rapports

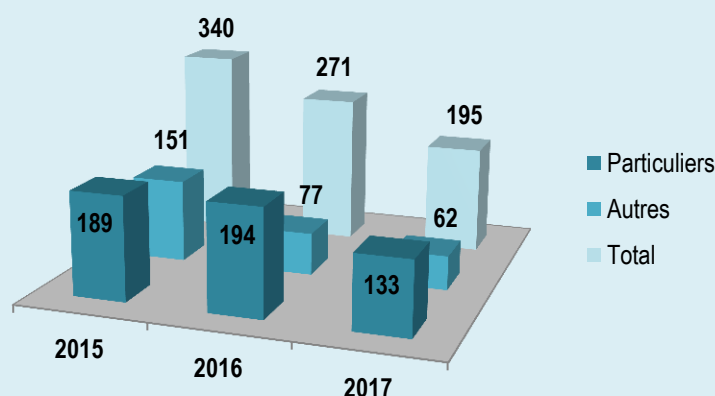
Le nombre de réclamations reçues par les médiateurs en 2017 s'est élevé à 195 accusant une diminution de 28,0% par rapport à 2016 et de 42,6% en comparaison avec 2015. Il est à noter que cette tendance baissière suscite des réflexions notamment sur l'intérêt que portent les clients des banques et des établissements financiers à la médiation bancaire.

#### EVOLUTION DU NOMBRE DES RECLAMATIONS REÇUES

Désignation	2015	2016	2017
Particuliers	189	194	133
Autres*	151	77	62
<b>Total</b>	<b>340</b>	<b>271</b>	<b>195</b>

\*les professions libérales, les associations, les entreprises et les institutionnels

#### EVOLUTION DU NOMBRE DES RECLAMATIONS REÇUES



En plus des réclamations reçues en 2017, les rapports de médiation font état de 11 réclamations reçues en 2016 et clôturées en 2017.

Par ailleurs, l'année 2017 comme celle qui l'a précédée a été marquée par l'absence de demandes de médiation adressées aux établissements financiers.

**Ainsi, il s'avère utile de renforcer et de multiplier les actions de médiatisation de ce dispositif afin de le vulgariser auprès de la clientèle des banques et des établissements financiers notamment, dans les régions de l'intérieur.**

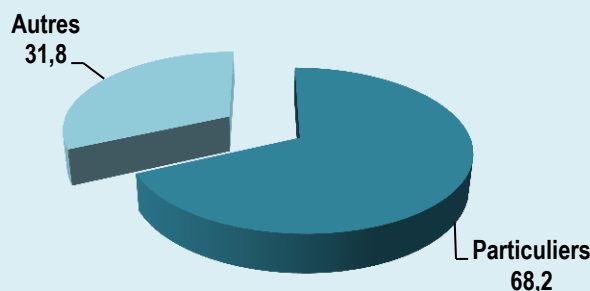
### 3 | 1 | 2 Origine des réclamations reçues

Comme pour les exercices précédents, la quasi-totalité des réclamations émane des particuliers. Leur part est de 68,2% en 2017.

#### ORIGINE DE RECLAMATIONS RECUES (en %)

Désignation	2015	2016	2017
Particuliers	55,6	71,6	68,2
Autres	44,4	28,4	31,8
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

#### ORIGINE DES SAISINES EN 2017 (en %)



### 3 | 1 | 3 Sort des réclamations reçues

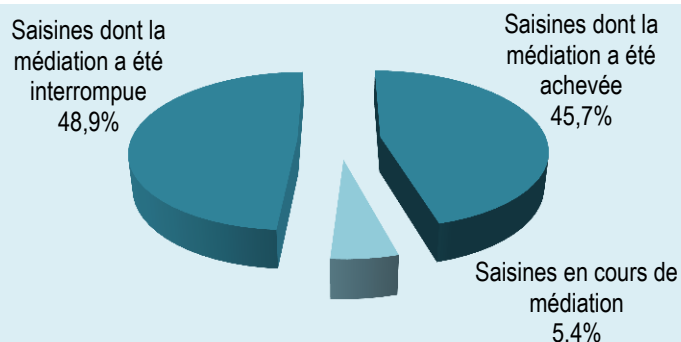
Sur les 195 dossiers de médiation reçus, 66,2% ont été acceptés et traités, soit un taux de rejet de 33,8% en légère hausse par rapport à celui de l'année précédente.

Par ailleurs, il convient de noter que les médiateurs ont émis et transmis leurs avis au titre de 45,7% des dossiers acceptés, tandis que 48,9% des médiations ont été interrompues et 5,4% des médiations sont demeurées en cours de traitement à la fin de 2017.

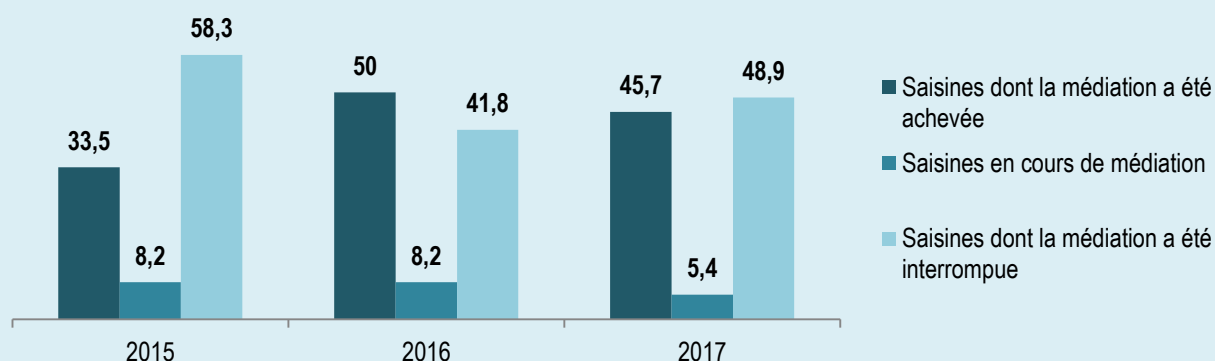
#### SORT DES SAISINES ACCEPTEES ET TRAITEES (en %)

Désignation	2015	2016	2017
Saisines dont la médiation a été achevée	33,5	50	45,7
Saisines en cours de médiation	8,2	8,2	5,4
Saisines dont la médiation a été interrompue	58,3	41,8	48,9
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

## SORT DES SAISINES ACCEPTÉES ET TRAITÉES EN 2017 (en %)



## ANALYSE COMPAREE 2015-2017 (en %)



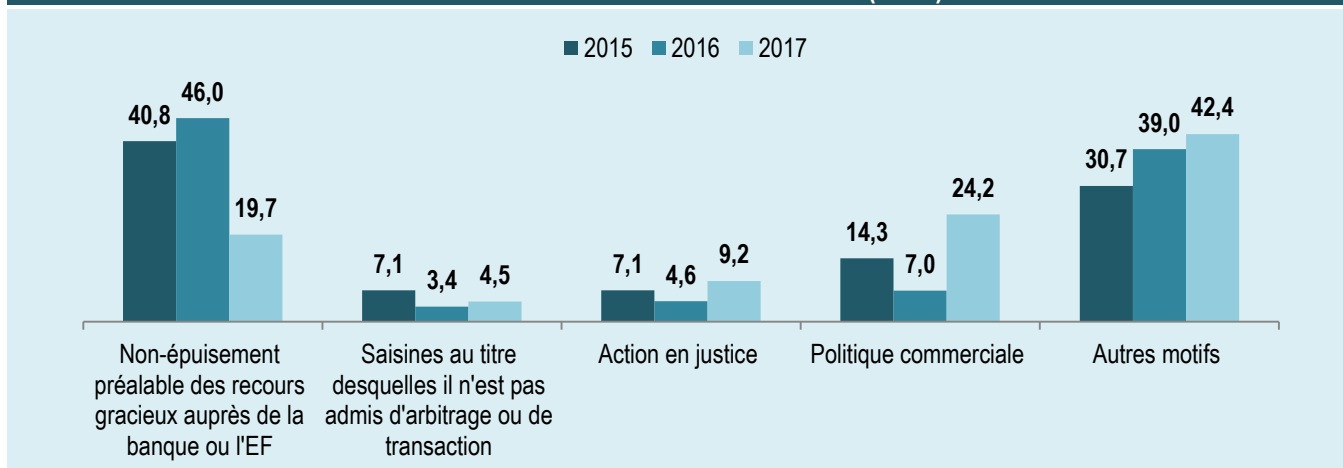
### 3 | 2 Analyse des motifs de rejet des requêtes

Au courant de l'exercice 2017, la part des demandes de médiation rejetées a légèrement augmenté par rapport à l'année précédente, soit 33,8% contre 31,1% en 2016.

## TAUX ET MOTIFS DE REJET (en %)

Désignation	2015	2016	2017
Taux de rejet	28,0	32,1	33,8
Motifs de rejet			
Non-épuisement préalable des recours gracieux auprès de la banque ou l'EF	40,8	46,0	19,7
Saisines au titre desquelles il n'est pas admis d'arbitrage ou de transaction	7,1	3,4	4,5
Action en justice	7,1	4,6	9,2
Politique Commerciale	14,3	7,0	24,2
Autres motifs	30,7	39,0	42,4
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

La hausse du taux de rejet montre que des efforts doivent encore être fournis pour une meilleure compréhension du fonctionnement du dispositif de médiation de la part de la clientèle des banques et des établissements financiers.

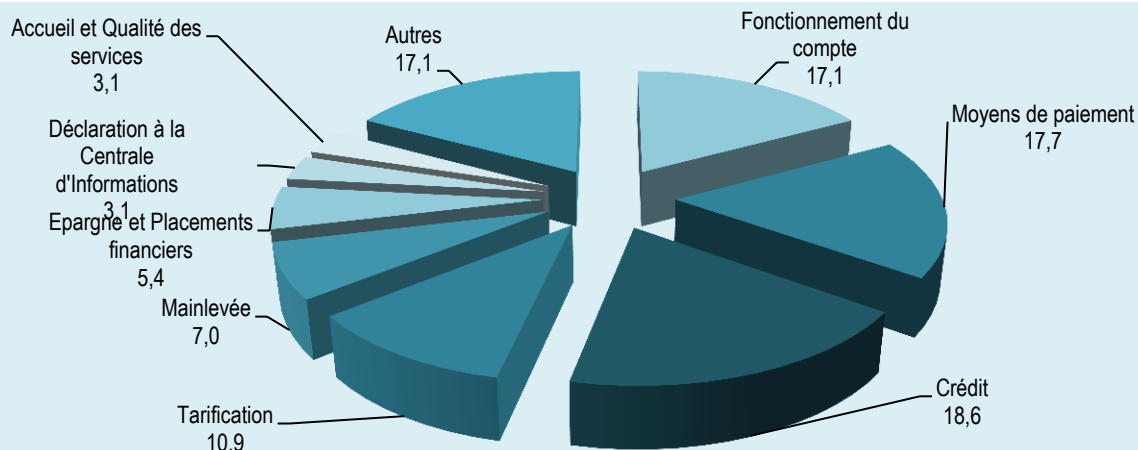
**DOSSIERS REJETES PAR MOTIF : ANALYSE COMPAREE 2015-2017 (en %)****3 | 3 Analyse thématique des dossiers****3 | 3 | 1 Analyse thématique des demandes reçues et traitées**

L'analyse thématique des requêtes reçues et traitées en 2017 fait apparaître la prépondérance des réclamations relatives au « *Crédit* » (18,6%), aux « *Moyens de paiements* » (17,7%) et au « *Fonctionnement du compte* » (17,1%).

**REPARTITION THEMATIQUE DES DOSSIERS RECUS ET TRAITES (en %)**

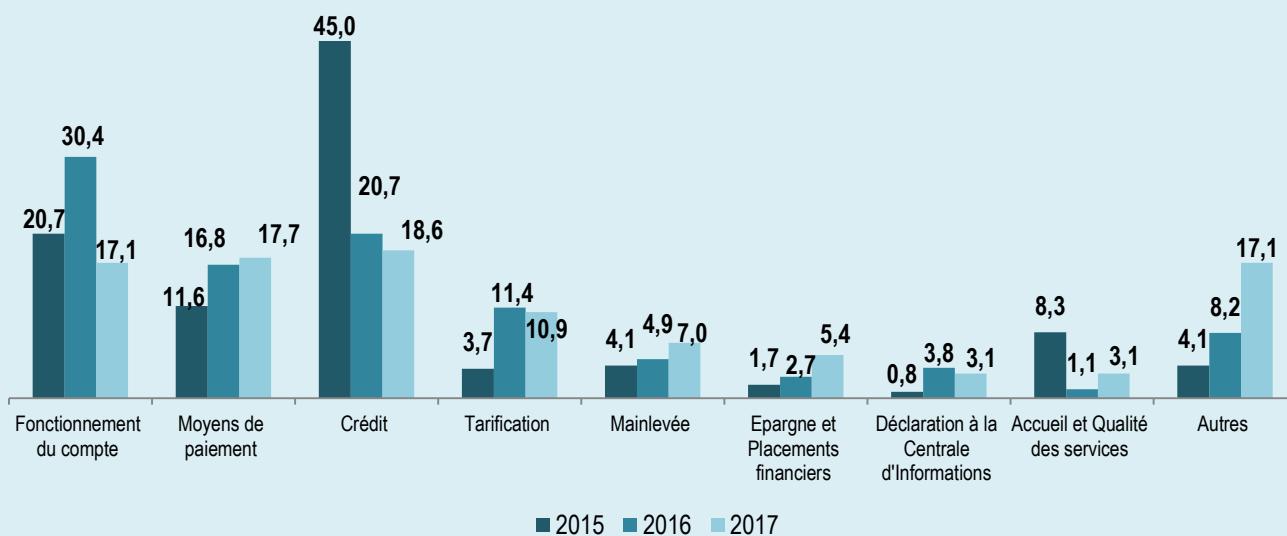
Désignation	2015	2016	2017
Fonctionnement du compte	20,7	30,4	17,1
Moyens de paiement	11,6	16,8	17,7
Crédit	45,0	20,7	18,6
Tarification	3,7	11,4	10,9
Mainlevée	4,1	4,9	7,0
Epargne et Placements financiers	1,7	2,7	5,4
Déclaration Centrale d'Informations	0,8	3,8	3,1
Accueil et qualité des services	8,3	1,1	3,1
Autres	4,1	8,2	17,1
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

## REQUETES RECUES ET TRAITÉES EN 2017 PAR THEMES (en %)



Il convient de signaler que 63,6% des requêtes parvenues au titre du « *Fonctionnement du compte* » ont concerné des problèmes relatifs à la clôture des comptes et que 56,5% de celles reçues au titre des « *Moyens de paiement* » se sont rapportées à la monétique.

## ANALYSE COMPAREE 2015-2017 (en %)



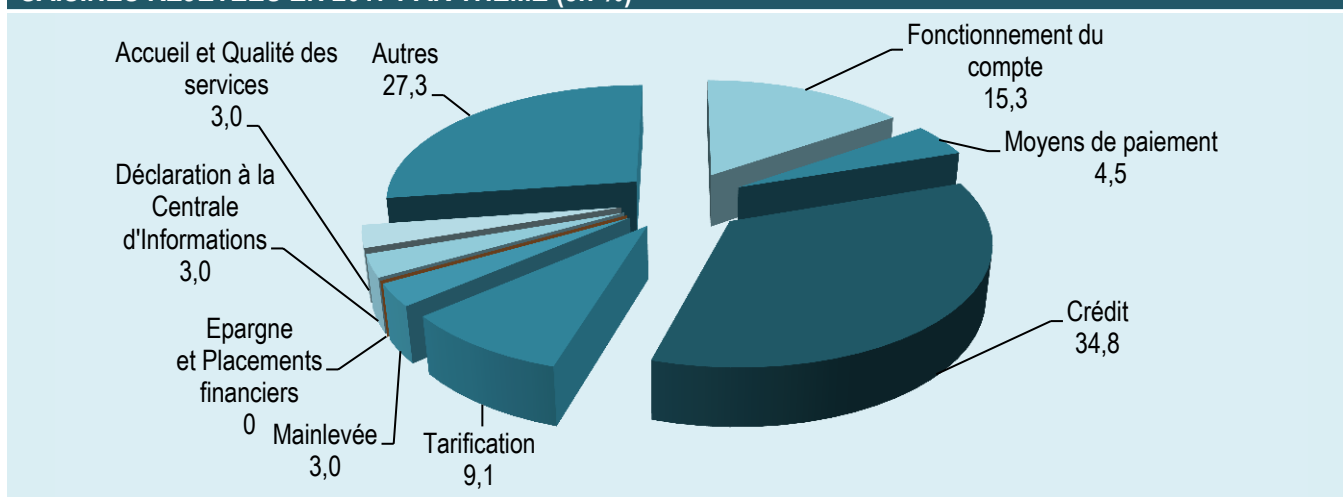
### 3 | 3 | 2 Analyse thématique des dossiers rejetés

Comme les années précédentes, les deux thèmes « *Fonctionnement du compte* » et « *Crédit* » conservent des parts importantes dans le total des dossiers rejetés.

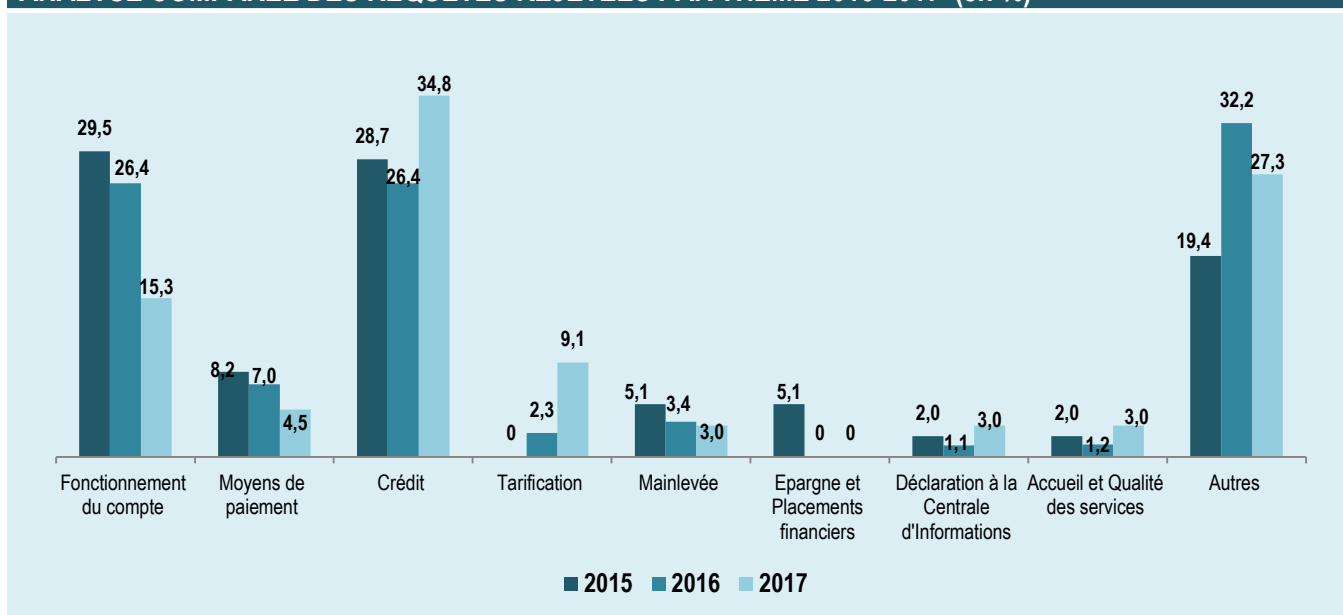
### REPARTITION THEMATIQUE DES SAISINES REJETEES (en %)

Désignation	2015	2016	2017
Fonctionnement du compte	29,5	26,4	15,3
Moyens de paiement	8,2	7,0	4,5
Crédit	28,7	26,4	34,8
Tarification	0	2,3	9,1
Mainlevée	5,1	3,4	3,0
Epargne et Placements financiers	5,1	0	0
Déclaration Centrale d'Informations	2,0	1,1	3,0
Accueil et qualité des services	2,0	1,2	3,0
Autres	19,4	32,2	27,3
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

### SAISINES REJETEES EN 2017 PAR THEME (en %)



### ANALYSE COMPAREE DES REQUETES REJETEES PAR THEME 2015-2017 (en %)





### 3 | 4 | 1 Délais de réponse

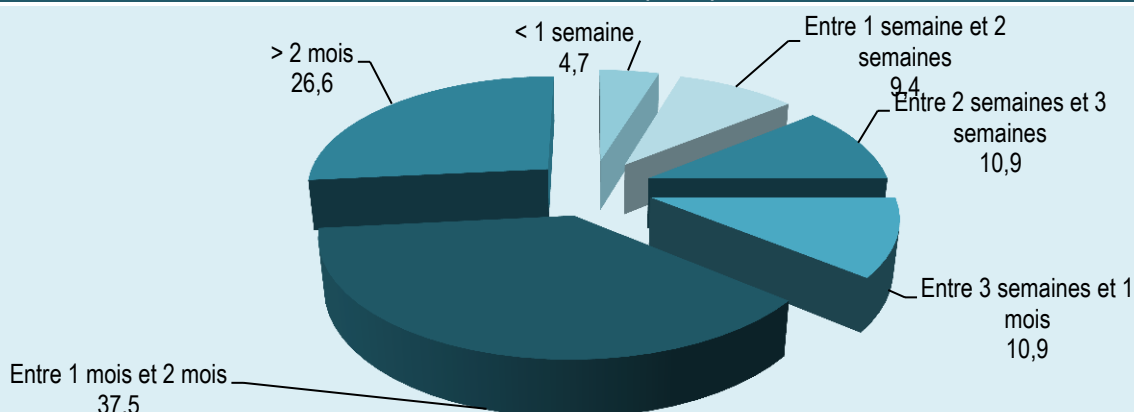
La répartition des dossiers finalisés selon le délai de la réponse indique que 35,9% des dossiers ont été traités dans un délai inférieur à un mois, 37,5% entre un mois et deux mois et 26,6% au-delà de deux mois. Il convient de signaler que les dossiers rejetés, interrompus et les dossiers en cours de médiation ne sont pas pris en considération dans le calcul des délais de réponse.

La comparaison des délais de réponse sur plusieurs années doit être relativisée dans la mesure où la nature, le thème et l'implication des parties sont des variables qui déterminent la durée du traitement de la requête.

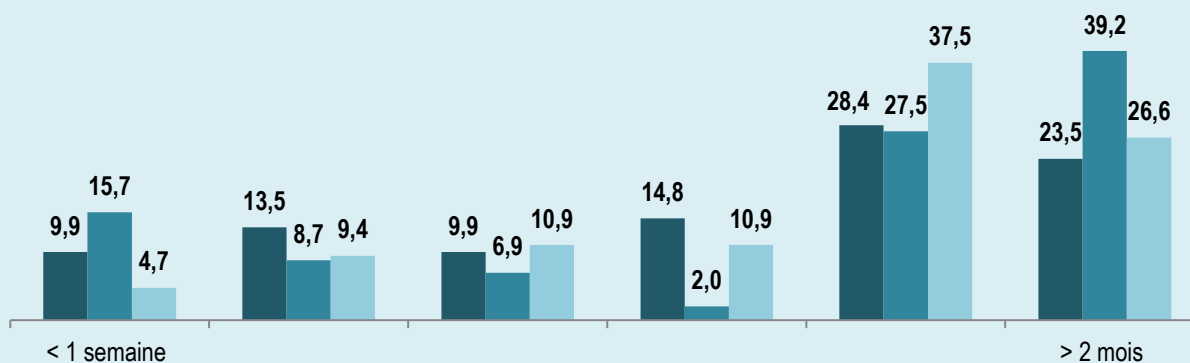
#### REPARTITION DES DOSSIERS CLOTURES SELON LE DELAI DE REPONSE (en %)

Désignation	2015	2016	2017
< 1 semaine	9,9	15,7	4,7
Entre 1 semaine et 2 semaines	13,5	8,7	9,4
Entre 2 semaines et 3 semaines	9,9	6,9	10,9
Entre 3 semaines et 1 mois	14,8	2,0	10,9
Entre 1 mois et 2 mois	28,4	27,5	37,5
> 2 mois	23,5	39,2	26,6
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

#### DOSSIERS CLOTURES EN 2017 PAR DELAI DE REPONSE (en %)



#### ANALYSE COMPAREE 2015-2017 (en %)



Durant l'exercice 2017, la part des dossiers traités dans le délai réglementaire de 2 mois prévu par l'article 187 de la loi n° 2016-48 relative aux Banques et aux Etablissements Financiers s'est élevé à 73,4%. En amélioration par rapport à l'exercice précédent, cette part demeure respectable et dénote l'effort important déployé par les médiateurs et les banques ou établissements financiers pour résoudre les différends de la clientèle dans les meilleurs délais.

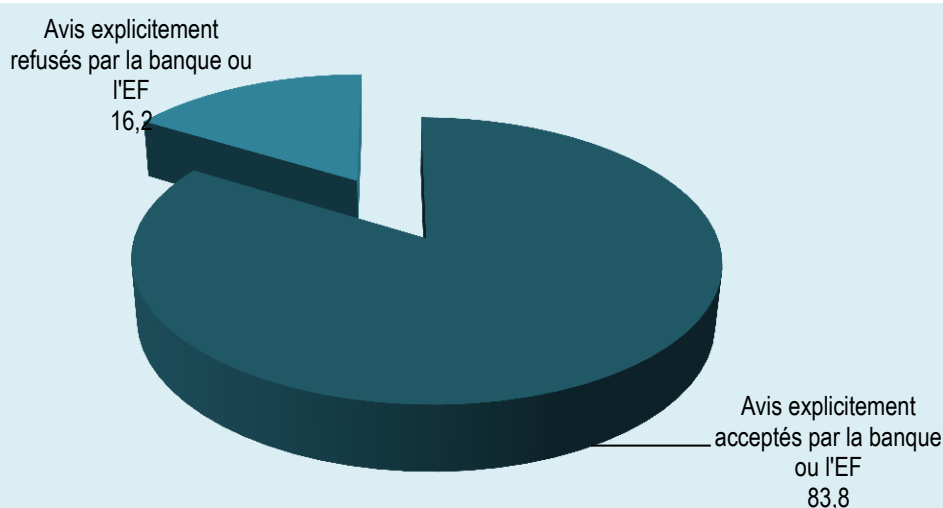
#### SORT DES AVIS EMIS PAR LES MEDIATEURS (en %)

Réponses des parties	Part
<b>Les deux parties ont répondu</b>	<b>57,9</b>
- Accord de la banque ou l'EF et du client	39,1
- Refus de la banque ou l'EF et du client	1,6
- Accord de la banque ou l'EF et refus du client	9,4
- Accord du client et refus de la banque ou l'EF	7,8
<b>L'une des parties a répondu</b>	<b>21,9</b>
- Pas de réponse du client et accord de la banque ou l'EF	4,7
- Pas de réponse du client et refus de la banque ou l'EF	1,6
- Pas de réponse de la banque ou l'EF et accord du client	3,1
- Pas de réponse de la banque ou l'EF et refus du client	12,5
<b>Pas de réponse des deux parties</b>	<b>20,2</b>
<b>Total</b>	<b>100,0</b>

#### 3 | 4 | 2 Sort des dossiers dont la médiation a été achevée

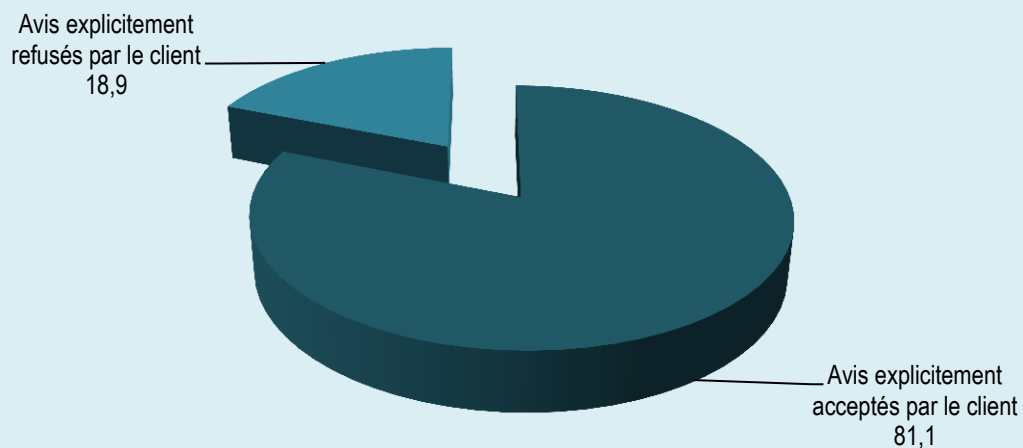
Les banques et les établissements financiers ont accepté 83,8% des avis qui leur ont été proposés par les médiateurs. Ce taux permet d'évaluer le niveau d'adhésion des banques et des établissements financiers au dispositif de médiation mis en place ainsi que l'efficacité de ce procédé.

#### DEGRE D'ADHESION AU DISPOSITIF DE LA MEDIATION (en %)



Les avis émis par les médiateurs et acceptés par les clients ont représenté 81,1% des dossiers ayant fait l'objet de médiation. Ce taux permet d'évaluer le degré de confiance de la clientèle des banques et des établissements financiers quant aux avis émis par les médiateurs.

## DEGRE DE CONFIANCE DE LA CLIENTELE QUANT AUX AVIS DES MEDIATEURS (en %)



### 3 | 4 | 3 Aspects financiers

40,6% des dossiers achevés au cours de l'année 2017 comportent des aspects financiers. Néanmoins, uniquement 3,2% des montants sur lesquels portent les requêtes ont été effectivement payés par les banques ou les établissements financiers.

