

Secteur bancaire

Satisfecit pour le médiateur

● Durant la rencontre du Club de médiation organisé par la Chambre française de commerce et d'industrie au Maroc, Mohamed El Ghorfi, a jeté la lumière sur les dossiers traités par le Centre marocain de médiation bancaire qu'il dirige.



MOHAMED EL GHORFI

Près de 85% c'est le pourcentage des dossiers traités et résolus avec succès par le Centre marocain de médiation bancaire. Le chiffre en question a été annoncé par Mohamed El Ghorfi, le médiateur bancaire, lors du «Club médiation» tenu à la Chambre française de commerce et d'industrie du Maroc le 17 septembre dernier. Ce pourcentage est tiré essentiellement des dossiers traités par le Centre marocain de médiation bancaire lors de sa première année.

En volume, cela représente 100 dossiers. On apprend par ailleurs que ce chiffre a doublé lors du premier semestre de l'année en cours pour at-

teindre 200 dossiers traités et que, d'ici la fin de l'année 2015, le médiateur prévoit le traitement de près de 300 dossiers. Ainsi la performance du Centre marocain de médiation

Le Centre marocain de médiation bancaire est dans les normes.

bancaire reste dans la moyenne, en termes de dossiers résolus, comparé, à titre d'exemple, à ses homologues américains qui ont pu atteindre un

taux de 80% en termes de dossiers traités et dénoués avec succès. «Afin de mesurer la performance de n'importe quel centre de médiation, il faut se fier à deux critères essentiels, à savoir le nombre de dossiers reçus, et la capacité à les résoudre. À partir de ces deux critères on peut dire que le Centre marocain de médiation bancaire est dans les normes», estime El Ghorfi. Dans le fond, le Centre marocain de médiation bancaire a pu

traiter, jusqu'ici, des conflits liés à la contestation des écritures comptables (26% des cas) et des conflits relatifs à des clôtures de comptes (29%). Les cas sociaux, eux, représentent un taux de 13% en termes de dossiers analysés. On relève également 10% de dossiers «délivrés», 7% de litiges relatifs aux moyens de paiements, 5% dans la bancassurance. ●

PAR **BADR CHAOU**

b.chaou@leseco.ma

Quid du CMMB ?

Le Centre marocain de médiation bancaire (CMMB) est une institution indépendante à caractère associatif, sous la supervision de Bank Al-Maghrib (BAM), garant de l'indépendance du médiateur. Ce centre, dont les membres fondateurs sont BAM, l'Agence nationale de la promotion de la petite et moyenne entreprise (ANPPME), le Groupement professionnel des banques du Maroc (GPBM), l'Association professionnelle des sociétés de financement (APSF), ainsi que la Fédération nationale des associations de microcrédit (FNAM), a pour objectif de régler à l'amiable des différends entre les banques, les sociétés de financement, les associations de microcrédit et leurs clientèles. Cette mission revêt deux principaux aspects, l'un institutionnel et gratuit, l'autre est conventionnel, mais payant, sachant qu'il concerne des différends dont le montant relatif est supérieur à 1 MDH. D'ailleurs Mohamed El Ghorfi a indiqué que le CMMB envisage de baisser les commissions prélevées sur les conflits supérieurs à 1 MDH d'ici la fin de l'année.