

كيف يمكنكم الاتصال بالموفق المصرفي؟

التوفيق المصرفي

طريقة للتسوية الرضائية للنزاعات بشكل مجاني وسريع

قد يحدث خلاف بينكم وبين مؤسستكم البنكية.

ما العمل لتسويته بشكل رضائي وسريع وناجع؟

كيف يمكنكم تجنب اللجوء إلى القضاء الذي يُعدّ إجراء معقدا نسبيا وبطيئا أحيانا وفي الغالب غير متكافئ مع المبلغ المتنازع عليه؟

إليك كيفية تسوية خلافاتكم مع مؤسستكم البنكية

لإرسال ملفكم إلى الموفق المصرفي، تجدون عنوانه صلب اتفاقية حسابات الإيداع أو صلب كشوفات الحسابات البنكية أو يمكنكم الاتصال بمؤسستكم البنكية. يمكنكم إيجاد عنوانه أيضا على موقع واب هذه الأخيرة.

ويقوم مرصد الخدمات المصرفية بالتحيين المستمر لقائمة عناوين كافة الموقفين المصرفيين المتواجدة على موقع الواب الخاص به :

www.osb.tn

يمكنكم أيضا الحصول على هذه المعلومات عبر إرسال رسالة إلى مرصد الخدمات المصرفية على العنوان التالي : 25، نهج الهادي نويرة، ص ب 777 - 1080 تونس أو رسالة إلكترونية على contact@osb.tn أو بإرسال فاكس على الرقم 71 256 984.

لا تنسوا تحديد اسم البنك المعني.

إنّ الإجراءات المفصّلة بهذه المطوية تُطَوّق أيضا لفضّ النزاعات بين الحرفاء ومؤسسات الإيجار المالي ومؤسسات إدارة الديون.

www.osb.tn

واجبات الموفق المصرفي

الكفاءة : يتمتع الموفق المصرفي بخبرة في المجال المصرفي لا تقل عن عشر سنوات.

النزاهة والحياد : لا يمكن للموفق المصرفي تمثيلكم أو تمثيل البنك أمام القضاء بخصوص النزاع بينكما.

السرية المهنية : يتوجّب على الموفق المصرفي عدم إفشاء الأسرار التي يطلع عليها بموجب ممارسته لمهامه ولا يمكن الاحتجاج أمام القضاء بالمعاينات والتصريحات التي يتمّ القيام أو الإدلاء بها خلال إجراءات التوفيق. كما لا يبوح الموفق لمؤسستكم البنكية بالمعلومات التي تقدمونها له.

الاستقلالية : إنّ الموفق المصرفي مستقل عن البنك ولا تربطه به علاقة شغل.

المراجع القانونية

القانون عدد 65 لسنة 2001 المؤرخ في 10 جويلية 2001 والمتعلق بمؤسسات القرض.

الأمر عدد 1881 لسنة 2006 المؤرخ في 10 جويلية 2006 والمتعلق بضبط شروط ممارسة نشاط الموفق المصرفي.

منشور البنك المركزي التونسي إلى مؤسسات القرض عدد 12 لسنة 2006 المؤرخ في 19 أكتوبر 2006 والمتعلق بمقومات جودة الخدمات المصرفية.

1 على مستوى مؤسستكم البنكية

تبدأ المرحلة الأولى من التسوية الرضائية لخلافكم انطلاقاً من مؤسستكم البنكية.

فرعكم البنكي

يجب أن تكون البداية من الفرع البنكي. اتصلوا أولاً بالمكلف بالحرفاء عبر الهاتف أو بصفة مباشرة إن أمكن. واشرحوا له طبيعة خلافكم مع البنك ووضحوا له ما تطلبونه منه.

في حال عدم التوصل إلى فض النزاع، يمكنكم الاتصال بالمسؤول عن فرعكم البنكي وإعلامه بما سبق ذكره في رسالة مرفوقة بإشعار باستلام هذه المراسلة لا تمنع من الاتصال لاحقاً بالمسؤول عن فرعكم البنكي بصفة مباشرة ومع ذلك ستمثل دليلاً كتابياً على تظلمكم لدى الفرع.

مصلحة العلاقات مع الحرفاء

في حال عدم التوصل إلى إيجاد حل رضائي على مستوى فرعكم البنكي إما لعدم قبولكم للاقتراح الذي قُدّم لكم أو لتأخر الفرع في الرد، يمكنكم توجيه رسالة إلى مصلحة العلاقات مع الحرفاء على عنوان المقر الاجتماعي لمؤسستكم البنكية. ومن المحبذ أن تكون الرسالة مضمونة الوصول ومرفوقة بإشعار باستلام. اذكروا في هذه الرسالة أسباب شكواكم وما تطلبونه من مصلحة العلاقات مع الحرفاء والتمسوا منها اتخاذ قرار في الموضوع. لا تنسوا أن تُرفقوا مراسلتكم بنسخة من الرسالة التي وجهتموها إلى الفرع البنكي وبرّد هذا الأخير عليها إن وُجد.

ونظراً إلى أنّ مصلحة العلاقات مع الحرفاء غير معنية بصفة مباشرة بخلافكم، ستقوم هذه الأخيرة بإيلاء العناية اللازمة لشكواكم ودراستها ومدّكم بقرار الإدارة العامة بشأنها في أجل أقصاه خمسة عشر يوماً.

2 الموفق المصرفي

في حال عدم ردّ البنك أوفي صورة عدم رضائكم بالحل المقترح من طرفه، من الأجدر قبل اللجوء إلى القضاء، مواصلة البحث عن حل رضائي باللجوء إلى الموفق المصرفي في مرحلة ثانية.

إذ يتعين على كل بنك، بموجب النصوص التشريعية، تعيين موفق مستقل عنه يتولى النظر في الشكاوى المعروضة عليه من قبل حرفائه والمتعلقة بخلافاتهم معه.

هذا وتجدر الإشارة إلى أنّ التوفيق المصرفي هو خدمة مجانية.

هل أنّ اللجوء إلى الموفق المصرفي إجباري ؟

إنّ التوفيق المصرفي هو خدمة غير إجبارية حيث تحتفظون في كل مرحلة من مراحل تسوية النزاع بحقكم في التظلم لدى القضاء. إلا أنّه إذا ما تمّ إصدار حكم بشأن خلافكم مع البنك أو اللجوء إلى القضاء، فإنّ التوفيق المصرفي حينئذ يصبح غير ذي جدوى.

ماذا يشمل مجال تدخل الموفق المصرفي ؟

يشمل مجال تدخل الموفق المصرفي كل أنواع الخلافات التي يمكن أن تنشأ بين البنك وحرفائه ما عدا تلك التي لا يجوز فيها التحكيم أو الصلح.

كيف تقدمون شكواكم إلى الموفق المصرفي ؟

عليكم تقديم عريضتكم إلى الموفق المصرفي بواسطة مكتوب مضمّن من قبلكم يتضمّن شرحاً واضحاً ودقيقاً لشكواكم ومرفوقاً بالمؤيّدات التي بحوزتكم وبما يفيد استنفاد إجراءات التظلم لدى

البنك (فرعكم البنكي، مصلحة العلاقات مع الحرفاء). وكلما كان وصفكم للنزاع واضحاً ومدعماً بالوثائق اللازمة، كلما تصبح معالجة ملفكم أسهل.

عند الاقتضاء، يمكن للموفق المصرفي أن يطلب منكم ومن مؤسستكم البنكية مدّة بالوثائق التي يراها ضرورية لإنجاز مهامه وعليه سماع كليهما كلما اقتضى الأمر ذلك. كما يتعين على البنك تيسير مهمة الموفق المصرفي وتسليمه جميع الوثائق التي لها صلة بموضوع الخلاف خلال الأجل التي يحددها له.

ماهي الأجل المحددة للتوفيق المصرفي ؟

يبتّ الموفق المصرفي في قبول شكواكم بقرار معلل وذلك في أجل أقصاه ثمانية أيام من تاريخ تلقّيه لعريضتكم الكتابية.

إثر قبول ملفكم، تتمّ دراسته واقتراح حل توفيق في أجل أقصاه شهران ويقوم الموفق بإعلامكم وإعلام البنك به كتابياً في نفس الوقت.

ما مدى أهمية رأي الموفق المصرفي ؟

إنّ رأي الموفق المصرفي غير ملزم إلا أنّه يتعين عليكم وعلى البنك إشعار الموفق خلال عشرة أيام عمل من تاريخ الإعلام بقبول ذلك الرّأي أو برفضه.

3 اللجوء إلى المحاكم

في حال عدم التوصل إلى إيجاد حل رضائي من خلال آلية التوفيق المصرفي، يمكنكم اللجوء إلى القضاء.