

تونس، في 20 أكتوبر 2022

منشور إلى البنوك والمؤسسات المالية عدد 08 لسنة 2022

الموضوع: السياسات والتدابير المتعلقة بمعالجة شكاوى الحرفاء.

إنّ محافظ البنك المركزي التونسي،

بعد الاطلاع على القانون الأساسي عدد 63 لسنة 2004 المؤرخ في 27 جويلية 2004 المتعلق بحماية المعطيات الشخصية،

وعلى القانون عدد 35 لسنة 2016 المؤرخ في 25 أفريل 2016 المتعلق بضبط النظام الأساسي للبنك المركزي التونسي وخاصة الفصل 8 منه،

وعلى القانون عدد 48 لسنة 2016 المؤرخ في 11 جويلية 2016 المتعلق بالبنوك والمؤسسات المالية وخاصة الفصل 82 منه،

وعلى الأمر عدد 1881 لسنة 2006 المؤرخ في 10 جويلية 2006 المتعلق بضبط شروط ممارسة نشاط الموقّق المصرفي،

وعلى المنشور إلى مؤسسات القرض عدد 12 لسنة 2006 المؤرخ في 19 أكتوبر 2006 المتعلق بمقومات جودة الخدمات المصرفية،

وعلى المنشور إلى مؤسسات القرض عدد 19 لسنة 2006 المؤرخ في 28 نوفمبر 2006 المتعلق بالرقابة الداخلية لمؤسسات القرض،

وعلى المنشور إلى البنوك والمؤسسات المالية عدد 6 لسنة 2017 المؤرخ في 31 جويلية 2017 المتعلق بالتصريح المحاسبي والاحترازي والإحصائي إلى البنك المركزي التونسي،

وعلى منشور البنك المركزي التونسي عدد 16 لسنة 2018 المؤرخ في 31 ديسمبر 2018 المتعلق بالقواعد المنظمة لنشاط وسير مؤسسات الدفع،

وعلى منشور البنك المركزي التونسي عدد 11 لسنة 2020 المؤرخ في 18 ماي 2020 المتعلق بشروط إسداء خدمات الدفع المحلية بواسطة الهاتف الجوال،

وعلى المنشور إلى البنوك والمؤسسات المالية عدد 5 لسنة 2021 المؤرخ في 19 أوت 2021 المتعلق بحوكمة البنوك والمؤسسات المالية،

وعلى رأي لجنة مراقبة المطابقة عدد 08 لسنة 2022 بتاريخ 07 أكتوبر 2022 طبقاً للفصل 42 من القانون عدد 35 لسنة 2016 المؤرخ في 25 أبريل 2016 المتعلق بضبط النظام الأساسي للبنك المركزي التونسي،

قرر ما يلي،

الفصل الأول: يضبط هذا المنشور المتطلبات الدنيا وقواعد الرقابة الداخلية الواجب على البنوك والمؤسسات المالية احترامها من أجل ضمان معالجة فعّالة ومجانية وسريّة لشكاوى الحرفاء.

وينطبق هذا المنشور على البنوك والمؤسسات المالية على معنى القانون عدد 48 لسنة 2016 المؤرخ في 11 جويلية 2016 المشار إليها فيما يلي "بالمؤسسات"، باستثناء مؤسسات الدفع.

الفصل 2: تعتبر شكوى على معنى هذا المنشور كلّ إشعار بخلاف أو عدم رضا أو اعتراض مقدّم من الحرفاء إلى مؤسسة بخصوص منتج أو خدمة انتفعوا بها أو يعتزمون الانتفاع بها وذلك باستثناء خدمات الدفع المحلية بواسطة الهاتف الجوال الخاضعة لمنشور البنك المركزي التونسي عدد 11 لسنة 2020 المؤرخ في 18 ماي 2020.

ولا تعتبر شكوى على معنى هذا المنشور:

- طلب إسداء خدمة،
- طلب معلومة أو استشارة،
- شكوى تعهد بها هيكل التوفيق البنكي أو الموفق البنكي،
- شكوى موضوع دعوى أمام السّلط القضائيّة أو في طور التحكيم،
- نزاع صدر في شأنه قرار قضائي أو تحكيمي أو تمت تسويته بالتراضي أو بالصلح بين الحريف والمؤسسة،
- شكوى تتعلّق بالعلاقات الشّغليّة بين المؤسسة وأعاونها.

الفصل 3: يجب على المؤسسات إرساء منظومة معالجة شكاوى الحرفاء تمثل جزء من سياساتها لحماية مصالح مستعملي الخدمات البنكيّة ومعطيّاتهم الشخصية كما ينص عليها المنشور إلى البنوك والمؤسسات المالية عدد 5 لسنة 2021 المؤرخ في 19 أوت 2021.

وتتضمن هذه المنظومة خاصة:

- هيكلة تنظيمية ملائمة،
- امكانيات بشرية ولوجستية،
- إجراءات داخلية موثقة.

الفصل 4: على كل مؤسسة إحداث هيكل مكلف بمعالجة الشكاوى يكون ملائما وحجم المؤسسة وطبيعة نشاطها وحجم الشكاوى المعالجة سنويا.

وتضبط المؤسسة صلاحيات هذا الهيكل وترصد له الامكانيات البشرية والفنية الملائمة وتضمن له النفاذ إلى المعطيات والوثائق اللازمة لإنجاز مهامه وفقا للمتطلبات القانونية المتعلقة بمعالجة المعطيات الشخصية والسر المهني.

الفصل 5: يجب على المؤسسة اعتماد إجراءات موثقة وقواعد للرقابة الداخلية تنظم خاصة طرق تلقي الشكاوى ومعالجتها وحفظها.

ويجب أن تخضع هذه الإجراءات وهذه القواعد إلى مراجعة دورية.

الفصل 6: تضع المؤسسة على ذمة حرائها قنوات مختلفة لتلقي الشكاوى وخاصة منها:

- البريد الالكتروني،
- استمارة الكترونية على الخط،
- الإيداع على عين المكان بالفروع والمقر الاجتماعي.

الفصل 7: تقوم المؤسسة بإعلام حرائها بإجراءات تلقي الشكاوى وأجال معالجتها وشروط اللجوء إلى التوفيق البنكي وذلك:

- بواسطة لافتات بالفروع سهلة القراءة،
- عبر المنصات الالكترونية الخاصة بها،
- على كشوفات الحسابات،
- على الوثائق الاشهارية والوثائق ما قبل التعاقدية والتعاقدية.

الفصل 8: يجب على المؤسسة:

- تقديم وصل استلام لكل شكوى واردة عن طريق القنوات المنصوص عليها بالفصل 6 من هذا المنشور. ويتضمن هذا الوصل على الأقل تاريخ التسجيل والرقم المرجعي،

- إبلاء العناية اللازمة لدراسة شكاوى الحرفاء والإجابة عليها بكل وسيلة تترك أثرا كتابيًا في أجل يراعي طبيعة الشكوى ودرجة تعقيدها على ألا يتجاوز هذا الأجل في كل الأحوال خمسة عشر (15) يوم عمل مصرفي ابتداء من تاريخ وصل الاستلام.
- تعليل كل إجابة تتضمن رفضا كليًا أو جزئيًا لمطالب الحريف.

الفصل 9: يجب على المؤسسة أن تحتكم على منظومة معلوماتية مخصصة لمعالجة شكاوى الحرفاء تمكن خاصة من:

- تجميع كل الشكاوى الواردة وحفظها في قاعدة بيانات تفرد حسب موضوعها ومآلها،
- إصدار وصول استلام بصفة آلية تحمل رقمًا مرجعيًا لكل شكوى تم تلقيها عن بعد،
- تنبيه الهيكل المنصوص عليه بالفصل 4 من هذا المنشور بخصوص التجاوزات المحتملة لأجال معالجة الشكاوى،
- إعداد مؤشرات مرجعية لقياس الأداء.

تحتفظ المؤسسة بالمعطيات المنصوص عليها بالملحق عدد 1 من هذا المنشور طبقًا للأجل القانونية.

الفصل 10: يحيل هيكل الإدارة للمؤسسة إلى هيكل التسيير تقريرًا سنويًا حول معالجة شكاوى الحرفاء.

الفصل 11: تخصص المؤسسة ضمن تقرير الرقابة الداخلية الواجب عليها تبليغه إلى البنك المركزي التونسي طبقًا للفصل 52 من المنشور عدد 19 لسنة 2006، عنوانًا مخصصًا لوصف منظومة معالجة الشكاوى وأنشطتها والرقابة المنجزة في الغرض.

الفصل 12: تخضع منظومة معالجة الشكاوى إلى مهمة تدقيق داخلي كل ثلاث (3) سنوات على الأقل وكل ما اقتضى الأمر ذلك.

وتقوم لجنة التدقيق بالمؤسسة عند انتهاء هذه المهمة بتقييم التقرير المنجز والمصادقة عليه.

الفصل 13: تعين المؤسسة من بين أعوان الهيكل المنصوص عليه بالفصل 4 من هذا المنشور مراسلًا يوكل له دور مخاطبة البنك المركزي التونسي. ويتولى، عند الطلب، تمكين البنك المركزي التونسي من كل معلومة تخص معالجة الشكاوى.

ويضطلع المخاطب بدور مراسل الموفق البنكي أو هيكل التوفيق البنكي ويتولى مدّه بكل معلومة أو وثيقة ضرورية لإنجاز مهامّه.

الفصل 14: يضاف تصريح جديد على مستوى المجال 6 المخصص للتصريح العام المنصوص عليه بالملحق عدد I من منشور البنك المركزي التونسي عدد 6 لسنة 2017 المؤرخ في 31 جويلية 2017 المتعلق بالتصريح المحاسبي والاحترازي والمالي إلى البنك المركزي التونسي طبقا للملحق عدد 2 من هذا المنشور.

ويجب أن يكون محتوى هذا التصريح مطابقا للملحق عدد 3 من هذا المنشور.

الفصل 15: يدخل هذا المنشور حيز التنفيذ ابتداء من تاريخ نشره.

يجب على المؤسسات الامتثال لأحكام هذا المنشور في أجل ستة (6) أشهر من تاريخ دخوله حيز التنفيذ.

وتلغى ابتداء من تاريخ انقضاء آجال الامتثال المنصوص عليها بالفقرة الثانية من هذا الفصل أحكام الفصل 5 من منشور البنك المركزي التونسي لمؤسسات القرض عدد 12 لسنة 2006 المؤرخ في 19 أكتوبر 2006 المتعلق بمقومات جودة الخدمات المصرفية.

المحافظ،

مروان العباسي

ملحق عدد 1 من المنشور عدد 08 لسنة 2022 المؤرخ في 20 أكتوبر 2022

المعلومات الدنيا المتعلقة بالشكاوى الواجب الاحتفاظ بها من قبل المؤسسات

- الرقم المرجعي للشكوى
- اسم المشتكي ولقبه / التسمية الاجتماعية للشركة
- المعرف لدى السجل الوطني للمؤسسات بالنسبة للأشخاص المعنويين.
- تاريخ ورود الشكوى
- قناة تلقي الشكوى
- المنتج أو الخدمة موضوع الشكوى
- موضوع الشكوى وفحواها
- التحريّات المنجزة من قبل المؤسسة
- الاجراءات المتخذة من قبل المؤسسة لفضّ الاشكال
- مآل الشكوى

ملحق عدد 2 من المنشور عدد 08 لسنة 2022 المؤرخ في 20 أكتوبر 2022 المنقح
 للملحق عدد I من منشور البنك المركزي عدد 6 لسنة 2017 المتعلق بالتصريح المحاسبي
 والاحترازي والإحصائي إلى البنك المركزي التونسي

Domaine	Code de la déclaration	Intitulé de la déclaration	EA	Périodicité de déclaration	Délai maximum de transmission	Format /transmission
6- Reporting d'ordre général						
	ROGS760	Etat sur les réclamations reçues conformément à l'annexe n° 3 de la circulaire n°.....	BR+BNR+EL+EF+BA	Annuelle	DR+45 j	XML

ملحق عدد 3 من المنشور عدد 08 لسنة 2022 المؤرخ في 20 أكتوبر 2022
قائمة سنوية في الشكاوى الواردة على المؤسسات
السنة

المؤسسة المصرّحة

I. توزيع الشكاوى حسب طبيعة الشاكي

عدد الشكاوى الواردة	
	الأفراد
	المؤسسات
	المهنيين
	جمعيات
	أصناف أخرى

II. شكاوى الأفراد حسب الجنس والشريحة العمرية

عدد الشكاوى الواردة	
	إناث
	25-18 سنة
	60-26 سنة
	أكثر من 60 سنة
	ذكور
	25-18 سنة
	60-26 سنة
	أكثر من 60 سنة

III. توزيع الشكاوى حسب قناة التلقي

عدد الشكاوى الواردة	
	بريد الكتروني
	استمارة على الخط
	إيداع (بالفروع والمقر الاجتماعي)
	قنوات أخرى (بما في ذلك المراسلات عبر البريد)

IV. قائمة الشكاوى الواردة حسب الموضوع والأجال والمآل

مآل الشكاوى		معدل أجل الإجابة للحريف	عدد الشكاوى الواردة	المؤشرات الموضوع
تمت معالجتها لصالح الحريف	في طور المعالجة			
				التمويل
				الدفع باستثناء النقديّات
				النقديّات
				تسيير الحسابات
				العمليات البنكيّة الدولية
				التسعيرة
				الخدمات البنكيّة عن بعد
				خدمات أخرى