

## في خطة الموفق البنكي



## ا. التعريف بخطة الموفق البنكي:

صدر مؤخرا تقرير النشاط للموفق البنكي وتضمن عديد البيانات الهامة التي تهم المستهلك التونسي. وللتذكير فإن خطة الموفق البنكي تم إحداثها بمقتضى القانون عدد 19 لسنة 2006 المؤرخ في 2 ماي 2006 الذي يتعلق بتنقيح وإتمام القانون عدد 65 لسنة 2001 المؤرخ في 10 جويلية 2001 (المتعلق بمؤسسات القرض) وينص الفصل 31 رابعا منه " على كل مؤسسة قرض تعيين موفوق أو أكثر يتولون النظر في الشكاوى المعروضة عليهم من قبل حرفائها والمتعلقة بخلافاتهم معها.

يقترح الموفق المصرفي الحلول التوفيقية الملائمة في أجل أقصاه شهران من تاريخ التعهد. يتعهد الموفق المصرفي بالشكاوى المعروضة عليه مجانا وفي أجل أقصاه ثمانية أيام من تاريخ توصله بمطلب التوفيق".

كما نص الأمر عدد 1881 المؤرخ في 10 جويلية 2006 المتعلق بظبط شروط ممارسة نشاط الموفق المصرفي:

" الفصل 8 . على الحريف التظلم لدى مؤسسة القرض بمقتضى عريضة كتابية قبل اللجوء إلى الموفق المصرفي.

الفصل 14 . يحتفظ الحريف في كل مرحلة من مراحل النزاع بحقه في التظلم لدى القضاء. ويمكن الإطلاع على قائمة الموفقين البنكيين على: [www.oif.bct.gov.tn](http://www.oif.bct.gov.tn) أو [www.apbt.org.tn](http://www.apbt.org.tn) ."

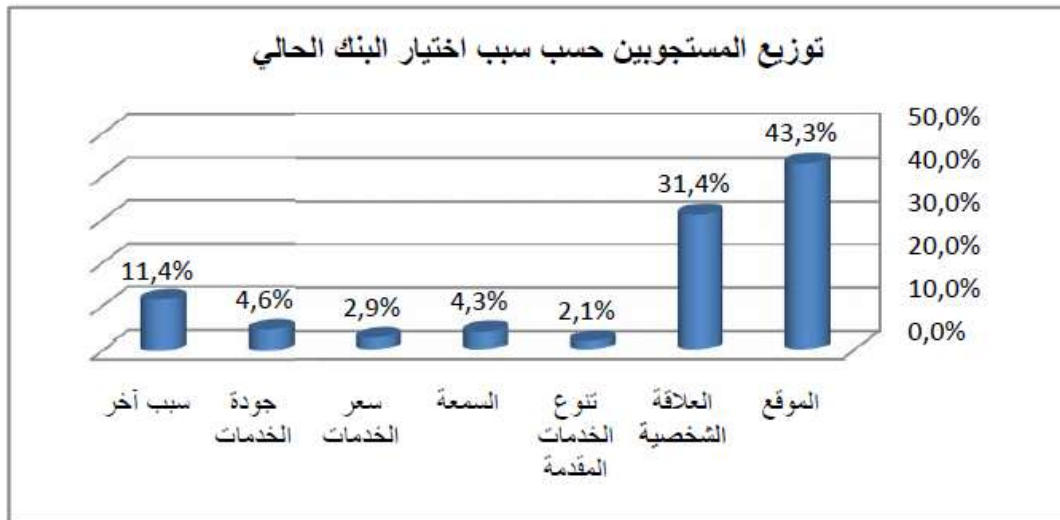
## ا. نتائج بحث المعهد الوطني للإستهلاك:

وقد بين بحث أنجزه المعهد الوطني للإستهلاك سنة 2013 حول المستهلك التونسي والخدمات البنكية، شمل 700 مستجوبا من الجنسين ممن يساوي سنهم أو يفوق 20 سنة بإقليم تونس الكبرى، أن:

- 86.4% من المستهلكين لا يعرفون خطة الموفق البنكي،

- 70% منهم يتجهون إلى المكلف بمصلحة الحرفاء في صورة وجود إشكال مع البنك أو المؤسسة المالية، مقابل 5,4% فقط يتجهون إلى الموقِّق البنكي.
- 53% من العينة غيرراضين على جودة الخدمات البنكية،
- 55.7% ليس لديهم ثقة في البنك الذي يتعاملون معه لغياب الشفافية في المعاملات وعدم تقديم التفسيرات الكافية.

ويتأكد مدلول المؤشرين الأخيرين من ملاحظة "ترتيب معايير اختيار الحرفاء للبنك الذي يتعاملون معه"، حيث تأتي جودة الخدمات في المرتبة الثالثة (4,6%) وسمعة البنك في المرتبة الرابعة (4,3%)، مقابل تصدر معيار "موقع البنك" ومعيار "العلاقات الشخصية" للترتيب على حساب معياري "سعر الخدمات" و"تنوعها" اللذان يأتيان في آخر قائمة اهتمامات الحرفاء.



### III. أبرز نتائج تقرير نشاط الموقِّق البنكي في تونس لسنة 2016:

حسب التقرير الأخير للموقِّق البنكي والصادر عن مرصد الإندماج المالي بالبنك المركزي التونسي، شهد عدد الشكايات أمام الموقِّق البنكي تراجعا ملحوظا خلال السنوات الأخيرة، حيث تلقى 308 شكاية سنة 2014، و 340 شكاية سنة 2015 و 271 شكاية سنة 2016. وهذا التراجع يعكس أمرا من إثنين:

- إما أن الخدمات البنكية تحسنت بحيث قل عدد الشكايات منها، وأن مصالح الحرفاء بالبنوك التونسية تتوصل إلى فض النزاعات بصفة مسبقة، أو
- أن خطة الموفق البنكي لا تشهد التطور المأمول منها وليست معروفة لدى عموم المستهلكين مما يحد من اللجوء إلى خدماته.

ويؤكد التقرير أن 70 بالمائة من الشكاوى ترد من الخواص يعني أنها ليست من مؤسسات أو جمعيات. وفي سنة 2016 قبل الموفق البنكي 65 بالمائة من الشكايات أي 176 شكاية فقط، إنتهى البت في 50 بالمائة منها (88 شكاية) و 40 بالمائة وقع سحبها و 8 بالمائة هي بصدد النظر.

وتتعلق أبرز الشكايات خاصة بـ:

- 30 بالمائة تتعلق بالتصرف في الحسابات (fonctionnement du compte)،
- 20 بالمائة بالقروض،
- 17 بالمائة بوسائل الدفع،
- 11 بالمائة بالتعريفات المعتمدة،
- 5 بالمائة برفع اليد،
- 3 بالمائة بالإدخار وإستثمار الأموال (placements)
- 1 بالمائة بالإستقبال وجودة الخدمات

وبالنسبة لأجال النظر، تم البت في 33 بالمائة من الشكاوى في ظرف شهر، و 27 بالمائة منها بين شهر وشهرين، و 39 بالمائة في مدة أكثر من الشهرين.

وبالنسبة لمآل القضايا، تجدر الإشارة إلى أنه في 83 بالمائة من الحالات يقبل الحريف بقرار الموفق، وفي 35 بالمائة من الحالات رفضت المؤسسة المالية أو البنك قرار الموفق.

ولعل ما يؤكد محدودية آلية الموفق البنكي في صيغتها الحالية هو أن 55 بالمائة من الحالات التي تم البت فيها في 2016 كانت تكتسي صبغة مالية، ولكن لم تتم التسوية إلا في 3.3 بالمائة منها فقط.

## IV. لمحة عن الموفق البنكي بفرنسا والمغرب:

تم إحداث خطة الموفق البنكي في فرنسا منذ سنة 2002، ثم تم تطويرها سنة 2015 لتتطابق مع قرارات الإتحاد الأوروبي لسنة 2013 المتعلقة بتدعيم حقوق المستهلك وثقته في القطاع المالي.

وبالرجوع إلى التجربة الفرنسية، فإن آخر تقرير للموفق البنكي لسنة 2016 بين أن عدد الشكاوى التي تلقاها بلغ 5600 شكوى، تم قبول 46 بالمائة منها، كما أن 90 بالمائة من الحالات المقبولة هي من طرف أفراد.

من جهة أخرى أوجد الموفق البنكي الحل في 898 حالة، إنتهت لفائدة حرفاء البنك في 59 حالة، ولفائدة البنك في 379 حالة، وفي 408 حالة تم إيجاد حل وفاق يرضي الطرفين.

وفي المغرب تم إحداث خطة الموفق البنكي منذ جوان 2014 في شكل المركز المغربي للتوفيق البنكي. وفي تقريره لسنة 2015، أكد هذا المركز تلقيه لحوالي 590 ملف تم قبول 216 منها، متأتية في 90 بالمائة من الحالات عن طريق أفراد. ويؤكد نفس التقرير الوصول إلى حلول في 80 بالمائة من الملفات التي تم النظر فيها. وتعلقت 29 بالمائة من الحالات باستخلاص الديون، و29 بالمائة من الحالات الأخرى بغلق حساب بنكي و6 بالمائة من الملفات بالتصرف في الحساب. كما لم تتجاوز آجال البت في الشكاوي مدة الشهر الواحد في 80 بالمائة من الحالات.

## V. مقترحات للتطوير:

وتستدعي الوضعية الحالية لخطة الموفق البنكي جملة من الملاحظات التي من شأنها أن تدعم دوره في حل النزاعات خارج الإطار القضائي وضمان حقوق المستهلكين، من ذلك:

- أهمية مزيد التعريف بخطة الموفق البنكي وذلك بإجبار البنوك والمؤسسات المالية على وضع بياناته على كل الوثائق البنكية التي تتعامل بها مع الحرفاء (عقود، كشوفات، مراسلات،...) وبإشهارها بطريقة واضحة في كل الفروع البنكية،

- تمكين كل موفق بنكي من موقع إلكتروني خاص به، يمكن من تلقي العرائض بطريقة إلكترونية على غرار التجربة الفرنسية،
- العمل على إحداث موفقين بنكيين داخل الجهات لتقريب خدماته من المستهلكين،
- تطوير منظومة الموفق البنكي وذلك بترك حرية الإختيار للمستهلك، حيث أن الوضعية الحالية تُبين أن أغلب الموفقين البنكيين هم إطارات سابقة بالبنك المعني، وأن المستهلك مُجبر على التعامل معه. ولضمان نجاعة أكبر يُقترح أن تكون قائمة الموفقين البنكيين مفتوحة للجميع، وللمستهلك حرية إختيار الموفق الذي يراه مناسباً. ويمكن أن تكون خطة الموفق البنكي خطة مستقلة بذاتها تخضع لشروط مضبوطة بقطع النظر عن البنوك والمؤسسات المالية.