

تونس في 19 أكتوبر 2006

منشور إلى مؤسسات القرض عدد 12 لسنة 2006

الموضوع : مقومات جودة الخدمات المصرفية.

إنّ محافظ البنك المركزي التونسي،

بعد الإطلاع على القانون عدد 90 لسنة 1958 المؤرخ في 19 سبتمبر 1958 والمتعلق بإنشاء وتنظيم البنك المركزي التونسي كما تمّ تنقيحه وإتمامه بالنصوص اللاحقة له وخاصة القانون عدد 26 لسنة 2006 المؤرخ في 15 ماي 2006،

وعلى القانون عدد 65 لسنة 2001 المؤرخ في 10 جويلية 2001 والمتعلق بمؤسسات القرض كما تمّ تنقيحه وإتمامه بموجب القانون عدد 19 لسنة 2006 المؤرخ في 2 ماي 2006 وخاصة الفقرة الثالثة من الفصل 31 مكرر (جديد) منه،

وعلى القانون عدد 108 لسنة 1985 المؤرخ في 6 ديسمبر 1985 والمتعلق بتشجيع مؤسسات مالية وبنكية تتعامل أساسا مع غير المقيمين،

وعلى الأمر عدد 1880 لسنة 2006 المؤرخ في 10 جويلية 2006 والمتعلق بضبط قائمة الخدمات المصرفية الدنيا وشروطها،

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

قرّر ما يلي :

الفصل الأول: على مؤسسات القرض والبنوك غير المقيمة إرساء منظومة للجودة تركز قواعد السلامة والسرعة والشفافية عند إنجاز عملياتها.

وعليها للغرض خاصة:

- وضع برامج لنشر ثقافة الجودة وتجزيرها لدى مختلف الهياكل والأعوان،
- ضبط إجراءات تنظيمية دقيقة لمختلف العمليات،
- السعي لاعتماد مواصفات الجودة المعمول بها.

الفصل 2: على مؤسسات القرض والبنوك غير المقيمة تحديد آجال قصوى والتقييد بها لإنجاز مختلف عملياتها وخاصة تلك المتعلقة منها بالخدمات المصرفية الدنيا (تسليم دفاتر الشيكات والبطاقات البنكية وتوجيه الكشوفات المستوجبة وغلق الحسابات) وبالعمليات الأكثر تداولاً (منح شهادة رفع اليد وتسوية ملفات التركات..الخ).

كما عليها أن تحدد آجالاً قصوى للبتّ في مطالب التمويل على أن لا تتجاوز هذه الآجال:

- عشرون يوم عمل مصرفي بالنسبة لقروض الاستثمار ولقروض التصرف الجديدة
 - عشرة أيام عمل مصرفية بالنسبة لتجديد قروض التصرف
 - خمسة أيام عمل مصرفية بالنسبة لقروض الأشخاص الطبيعيين لأغراض غير مهنية.
- وتحتسب هذه الآجال ابتداء من تاريخ استلام المطلب مرفوقاً بجميع الوثائق والإرشادات المطلوبة.

الفصل 3: على مؤسسات القرض والبنوك غير المقيمة انتهاج سياسة اتصال تجاه الحرفاء تعتمد مبدأ الشفافية. وعليها للغرض خاصة:

- إشهار آجال تنفيذ العمليات والوثائق الواجب إرفاقها بالمطالب المتعلقة بها،

- تسليم وصل استلام على كل المطالب الواردة عليها،

- الرد كتابيا على هذه المطالب.

الفصل 4: على مؤسسات القرض والبنوك غير المقيمة :

- توجيه كشف شهري لحسابات الإيداع والحسابات الجارية يتضمّن رصيد الشهر السابق وحركة الحساب للشهر المعني مفصلة ورصيده في آخر الشهر.

- تمكين أصحاب الحسابات المهنية من سلم الفوائد المحتسبة عند كل ثلاثة مع بيان جميع العناصر التي تم اعتمادها لاحتساب هذه الفوائد.

الفصل 5: على مؤسسات القرض والبنوك غير المقيمة إيلاء العناية اللازمة لشكاوى الحرفاء ودراستها والرد كتابيا عليها في أجل أقصاه خمسة عشرة (15) يوم عمل مصرفي من تاريخ استلامها.

الفصل 6: تعلم مؤسسات القرض والبنوك غير المقيمة البنك المركزي التونسي بالأجال المنصوص عليها بالفصل الثاني من هذا المنشور وبكل تغيير يطرأ عليها وذلك قبل الشروع في تنفيذها الفعلي.

الفصل 7: يدخل هذا المنشور حيز التنفيذ ابتداء من تاريخ الإشعار به.

المحافظ

توفيق بكار