



BTS BANK

البنك التونسي للتضامن
BANQUE TUNISIENNE DE SOLIDARITÉ

القانون عدد 48 لسنة 2016 المؤرخ في 11 جويلية 2016 والمتعلق بالبنوك والمؤسسات المالية وخاصة الفصل عدد 187 منه والأمر عدد 1881 لسنة 2006 المؤرخ في 10 جويلية 2006 يتعلق بضبط شروط ممارسة نشاط الموفق المصرفي.

الموفق المصرفي

الموفق المصرفي هو شخص مستقل خبير في المجال البنكي تم تعيينه للنظر في شكاوي الحرفاء وإبداء رأيه لفض النزاع المعروض عليه قصد إيجاد تسوية ودية والمحافظة عن العلاقة الطيبة بين الحريف والبنك.

إذا لم يحصل الحريف على ردّ كتابي على طلبه من البنك في بحر 30 يوما، يمكنه اللجوء إلى الموفق المصرفي بواسطة مكتوب ممضى من قبله ومدعوما بالمؤيدات التي بحوزته وإرساله إلى:

Mr Mefteh Ziadi

20 Rue Mohamed Triki 2001 Ennasr 2

Tel: 94.371.576

Tel: 50.428.037

ziadi.meftah@cbf.org.tn

أهم ما جاء بالأمر عدد 1881 لسنة 2006 مؤرخ في 10 جويلية 2006 والمتعلق بضبط شروط ممارسة نشاط الموفق المصرفي

الفصل 8 : على الحريف التظلم لدى البنك بمقتضى عريضة كتابية قبل اللجوء إلى الموفق المصرفي.

ولا يتعهد الموفق المصرفي بالشكاوى إلا بعد ردّ البنك على تلك العريضة وفي كل الحالات بعد انقضاء أجل خمسة عشر يوم عمل مصرفي من تاريخها.

الفصل 9: تقدم الشكاوى للموفق المصرفي بواسطة مكتوب ممضى من قبل الحريف يتضمن طلباته مرفوقة بالمؤيدات التي بحوزته وبما يفيد استنفاد الإجراءات المبينة بالفصل الثامن من هذا الأمر.

الفصل 10 : يبت الموفق المصرفي في قبول الشكاوى التي تعرض عليه بقرار معلّل.

الفصل 11: يمكن للموفق المصرفي أن يطلب من البنك والحريف مدّهم بجميع الوثائق التي يراها ضرورية لإنجاز مهامه وعليه سماع البنك والحريف كلما اقتضى الأمر ذلك.

الفصل 12 : يعلم الموفق المصرفي البنك والحريف في نفس الوقت برأيه وذلك بمقتضى مكتوب ممضى من قبله ينص وجوبا على أن رأيه غير ملزم ولا يقبل أي وجه من أوجه الطعن. وعلى البنك والحريف إشعار الموفق المصرفي خلال عشرة أيام عمل مصرفي من تاريخ الإعلام بقبول ذلك الرأي أو برفضه.

الفصل 13: لا يمكن الاحتجاج أمام القضاء بالمعاينات والتصريحات التي يتم القيام أو الإدلاء بها خلال إجراءات التوفيق ولا برأي الموفق المصرفي.

ويحجر على الموفق المصرفي تمثيل أي طرف أمام القضاء بخصوص النزاع.

الفصل 14 : يحتفظ الحريف في كل مرحلة من مراحل النزاع بحقه في التظلم لدى القضاء.