



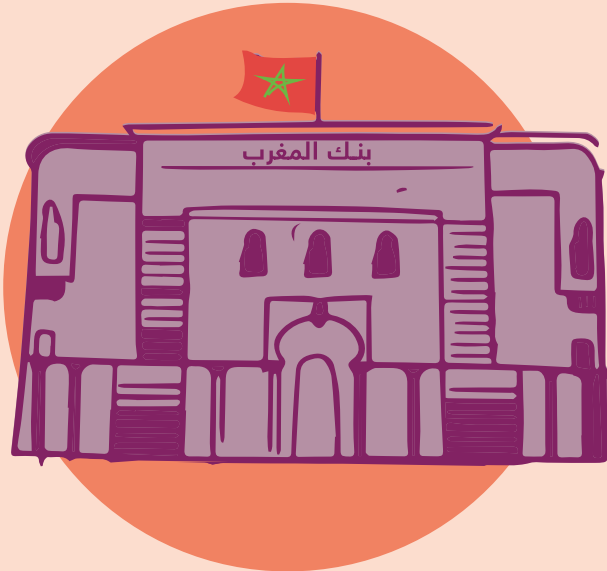
حماية زبناء مؤسسات الائتمان والهيئات المعتبرة في حكمها

يولي بنك المغرب اهتماما خاصا لحماية زبناء البنوك. ويتعلق الأمر بإرساء علاقة سليمة ومتوازنة بين مؤسسات الائتمان والهيئات المعتمدة في حكمها وزبائنها، وتوفير مناخ من الثقة كفيل بتطوير الشمول المالي.

وخلال العقدین الأخيرین، تم إحراز تقدم هام في هذا المجال. فقد قام بنك المغرب بتأطير العديد من الإشكاليات من خلال إعداد قوانين تنظيمية تهتم على وجه الخصوص معالجة الشكايات وإغلاق الحسابات وإصدار شهادات رفع اليد على الضمانات وكذا الحركية البنكية. وبموازاة ذلك، نظمت المؤسسة لفائدة مستعملي الخدمات البنكية حملات تحسيسية وتربوية وإخبارية حول الثقافة المالية.

ويواصل بنك المغرب اتخاذ التدابير الملائمة لضمان حماية زبناء مؤسسات الائتمان والهيئات المعتمدة في حكمها، لاسيما مع بروز نماذج جديدة.

ويعرض هذا الدليل مختلف الأنشطة التي عمل بنك المغرب على إطلاقها وتنفيذها بهدف تعزيز حماية زبناء مؤسسات الائتمان والهيئات المعتمدة في حكمها.





1 ماهي المتطلبات التي يفرضها بنك المغرب من حيث الشفافية وتوفر المعلومة

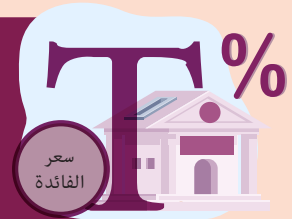
حسب توجيهات بنك المغرب، يتعين على مؤسسات الائتمان والهيئات المعتمدة في حكمها أن تضع رهن إشارة العموم، على مستوى كافة فروعها ووحداتها وشبايكها، جميع المعلومات المتعلقة بالشروط التي تطبقها على عملياتها.



يتعين على البنوك إعداد كشوف الحسابات البنكية إلى جانب كشف سنوي خاص بالعمولات المطبقة والمصاريف المقطوعة من الحسابات.



إضافة إلى ذلك، ألزم بنك المغرب مؤسسات الائتمان والهيئات المعتمدة في حكمها، التنصيص على المعلومات المتعلقة بسعر الفائدة الفعلي الإجمالي وجميع مكوناته في كافة الوثائق التعاقدية، حتى يتمكن المستعملون من معرفة التكلفة الفعلية للقروض الممنوحة.





2

هل جميع الخدمات البنكية مؤدى عنها

أصدر بنك المغرب تعليمات إلى مؤسسات الائتمان لتسهيل وتوسيع الولوج إلى الخدمات البنكية. وهكذا، يستفيد زبناء البنوك من 22 خدمة بنكية مجانية. كما تلزم البنوك بفتح حساب بنكي تحت الطلب لأي مواطن لا يتوفر عليه، دون أن يكون ذلك مشروطاً بإيداع مسبق لمبالغ مالية.

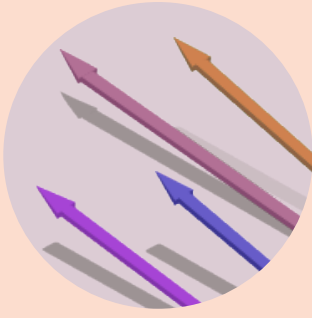
قائمة الخدمات المجانية

1. فتح الحساب
2. تسليم دفتر الشيكات
3. تسليم دفتر التوفير
4. توطين الراتب
5. تسليم شهادة كشف الهوية البنكية
6. الدفع نقداً، دون احتساب أداء مبلغ الطابع الجبائي
7. سحب النقود من شبك البنك حيث يوجد الحساب الذي سيتم تسجيل المبلغ في مدينته، باستثناء عمليات السحب بواسطة شبك الشبكات بالنسبة للزبناء الذين يتوفرون على دفتر شيكات
8. سحب النقود، بعد تقديم دفتر التوفير، من شبك البنك حيث يوجد الحساب الذي سيتم تسجيل المبلغ في مدينته
9. سحب النقود من الشبايك البنكية الآلية التابعة للبنك حيث يوجد الحساب
10. إصدار التحويلات من حساب إلى حساب بين الأشخاص الذاتيين داخل نفس البنك
11. استقبال تحويلات الأموال الوطنية
12. استقبال عمليات الوضع تحت التصرف الوطنية داخل نفس المؤسسة البنكية
13. إعداد وإرسال كشف الحساب للزبون
14. الاطلاع على كشف الرصيد وتاريخ عمليات الحساب وطباعته عبر الشبك البنكي الآلي و/أو الانترنت دون احتساب مصارف الاشتراك في قنوات التوزيع المذكورة
15. تغيير عناصر التعريف بهوية صاحب الحساب
16. إغلاق الحساب
17. الولوج إلى خدمات البنك المباشر (Banque directe) والاطلاع عليها بالنسبة للأشخاص الذاتيين
18. إعادة إصدار القن السري للبطاقة البنكية
19. التعرض على البطاقة البنكية في حال ضياعها أو سرقتها
20. استبدال البطاقة البنكية المعيبة والتي لم يستخدمها صاحبها بعد
21. رفض الشيك بحجة عيب في الشكل
22. التعرض على الشيك في حال ضياعه أو سرقة



تعليمية رقم 4/و/2010 تتعلق بفتح حسابات تحت الطلب دون أية أموال مسبقاً

للولوج المباشر، يرجى استعمال رمز الاستجابة السريعة



3 ماهي التدابير المتخذة لضمان منافسة سليمة تخدم مصلحة المستهلك

يتعين على البنوك احترام مجموعة من الشروط والكيفيات لتسهيل قيام الأشخاص الذاتيين، أصحاب حسابات الودائع تحت الطلب، بتحويل الحسابات والعمليات المرتبطة بها من بنك إلى آخر.



تم إحداث منصة لمقارنة الأسعار البنكية وتواريخ القيمة لتمكين مستخدمي الخدمات البنكية من الحصول على معلومات حول الأسعار المطبقة من طرف البنوك، وكذا تواريخ القيمة المتعلقة بمجموعة تضم أكثر من 60 عملية وخدمة موجهة للبناء من فئة الأشخاص الذاتيين.



منصة مقارنة الأسعار البنكية

للولوج المباشر، يرجى استعمال رمز الاستجابة السريعة

4

كيف أتقدم بشكاية ضد مؤسسة الائتمان الخاصة بي

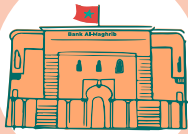


في حال وقوع خلاف مع مؤسسة للائتمان أو هيئة
معتبرة في حكمها، يمكن للزبون اللجوء إلى ثلاث
قنوات لتقديم الشكاية، قبل اللجوء إلى القضاء.



الطرق الثلاث لتقديم الشكاية

3



بنك المغرب

إذا تعذر إيجاد حل من خلال الوسائل
السالفة الذكر يجوز للزبون عندئذ أن
يرفع الأمر إلى بنك المغرب الذي يتخذ في
شأن شكايته القرار الذي يراه مناسباً.

للولوج المباشر،
يرجى استعمال رمز الاستجابة السريعة



2



المركز المغربي للوساطة البنكية (الوسيط البنكي)

إذا كان الزبون غير راضٍ عن الرد، يمكنه
التوجه إلى المركز المغربي للوساطة البنكية
(الوسيط البنكي) الذي يتدخل، بالمجان، في
جميع المسائل المرتبطة بالعمليات البنكية
أو التمويلية.

للولوج المباشر،
يرجى استعمال رمز الاستجابة السريعة



1

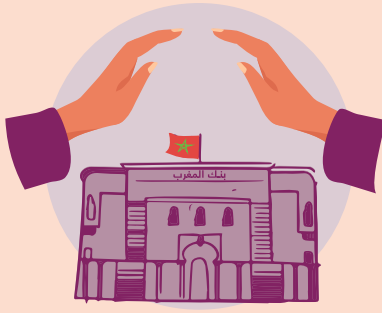


مؤسسة الائتمان والهيئة المعتمدة في حكمها

يمكن للزبون، في خطوة أولى، تقديم
شكايته إلى مؤسسة الائتمان التي يجب
عليها أن ترد داخل أجل أربعين يوم
عمل.

للولوج المباشر،
يرجى استعمال رمز الاستجابة السريعة





5

كيف أبقى على اطلاع بالمستجدات

يقوم بنك المغرب بحملات توعية لفائدة مستعملي الخدمات البنكية، من خلال إعداد دلائل إرشادية ونشر محتوى بيداغوجي غني ومبسط، وذلك من أجل شرح الخدمات والعمليات البنكية، وتبيان حقوق وواجبات مستعملي الخدمات البنكية، وتعزيز وعي العموم بخصوص استخدام هذه الخدمات.



سلسلة دلائل «معلومات مفيدة»

للولوج المباشر، يرجى استعمال رمز الاستجابة السريعة

ينظم بنك المغرب أنشطة تربوية تهدف إلى تعريف العموم بآليات عمل المنتجات والخدمات البنكية.



الفضاء البيداغوجي لبنك المغرب

للولوج المباشر، يرجى استعمال رمز الاستجابة السريعة

يتم تنفيذ عدة أنشطة بالتعاون مع المؤسسة المغربية للثقافة المالية التي أنشأها بنك المغرب سنة 2013، بتنسيق مع الفاعلين المعنيين في القطاعين العام والخاص.



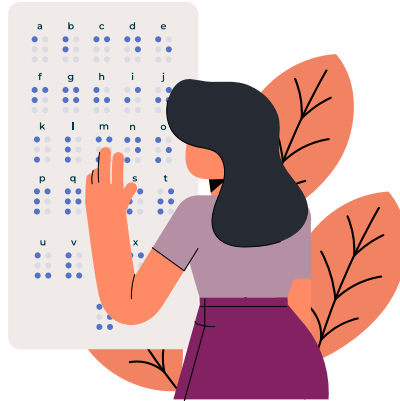
المؤسسة المغربية للثقافة المالية

للولوج المباشر، يرجى استعمال رمز الاستجابة السريعة



6 ماهي الإجراءات المعتمدة من أجل الشمول المالي للأشخاص في وضعية إعاقة

تحت رعاية بنك المغرب، اعتمدت البنوك في سنة 2023 ميثاقا بنكيا يهدف إلى النهوض بالشمول المالي للأشخاص في وضعية إعاقة.



يلتزم بنك المغرب أيضا بتنوع قنوات التواصل التي يستخدمها من أجل الاستجابة بشكل أفضل للاحتياجات الخاصة للسكان. وفي هذا الإطار، تم إعداد سلسلة من الدلائل الموضوعاتية المكتوبة بطريقة برايل لفائدة ضعاف البصر. وتهدف هذه المبادرات إلى ضمان ولوج عادل للخدمات المالية وتقليص الفوارق، وذلك من أجل مجتمع أكثر شمولاً.



ميثاق القطاع البنكي لفائدة الأشخاص في وضعية إعاقة

للولوج المباشر، يرجى استعمال رمز الاستجابة السريعة



7 كيف يوطر بنك المغرب احترام الأخلاقيات على مستوى العلاقة بين البنوك والزبناء

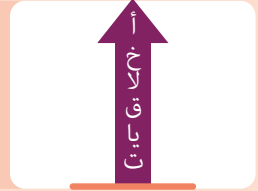
تحت رعاية بنك المغرب، اعتمد القطاع البنكي مدونات للأخلاقيات. وفي سنة 2022، تم اعتماد مدونة تحصيل الديون المستحقة قبل اللجوء إلى القضاء.



وتنص هذه المدونة على القواعد الدنيا التي ينبغي على مؤسسات الائتمان والهيئات المعتمدة في حكمها ووكلائها مراعاتها إزاء الزبناء، من حيث الشفافية والحق في الحصول على المعلومة، واحترام الزبناء، والأخلاقيات، والأمانة، واحترام المعطيات ذات الطابع الشخصي أثناء عمليات التحصيل الودية.



وقد تم مؤخرا في 2024 اعتماد مدونة أخلاقيات توطر الوساطة في عمليات الائتمان لحماية الزبناء من الممارسات التعسفية.



ميثاق تحصيل الديون
المستحقة قبل اللجوء إلى
القضاء

للولوج المباشر، يرجى استعمال رمز
الاستجابة السريعة



ميثاق الأخلاقيات
الخاصة بالوساطة

للولوج المباشر، يرجى استعمال رمز
الاستجابة السريعة





8 ماهي الإجراءات التي اتخذها بنك المغرب لضمان سرية المعطيات الشخصية لربناء المؤسسات البنكية وحماية أموالهم

تتولى اللجنة الوطنية لمراقبة حماية المعطيات ذات الطابع الشخصي مهمة ضمان سرية المعطيات الشخصية. كما تسهر على تطبيق مقتضيات القانون المتعلق بحماية الأشخاص الذاتيين أثناء معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي. ويُنسق بنك المغرب بشكل وثيق مع اللجنة الوطنية لمراقبة حماية المعطيات ذات الطابع الشخصي، في إطار بروتوكول اتفاق أبرم سنة 2013. وتهدف هذه الشراكة إلى ضمان احترام البنوك التام لقواعد حماية المعطيات ذات الطابع الشخصي.



وفيما يتعلق بحماية أموال المودعين، أحدث القانون البنكي صندوقا جماعيا لضمان الودائع من أجل حماية أموال المودعين. ويهدف هذا الصندوق إلى تعويض المودعين في حال عدم توفر ودائعهم أو أي أموال أخرى قابلة للاسترداد، وذلك في حدود المبلغ الأقصى للتعويض المحدد في منشور بنك المغرب.

وتتولى تدبير هذا الصندوق الشركة المغربية لتدبير صناديق ضمان الودائع البنكية، التي أنشئت بموجب القانون البنكي، والتي يملك رأس مالها بنك المغرب ومؤسسات الائتمان المنخرطة. ويترأس والي بنك المغرب مجلس إدارة هذه الشركة التي تضم ثلاثة من ممثلي القطاع البنكي ومتصرفين مستقلين اثنين.



معالجة الصعوبات البنكية

للولوج المباشر، يرجى استعمال رمز الاستجابة السريعة



9 ماهي الخدمات التي يمكن لبنك المغرب أن يقدمها مباشرة لزبناء البنوك

من أجل الولوج المباشر والمبسط لمعطيات المستعملين، يوفر بنك المغرب للمواطنين والمقاولات خدمات «المصالح ذات الاهتمام المشترك». وتتمثل هذه الأخيرة بالخصوص في تقديم تقارير حول عوارض الأداء، تتضمن لائحة بحالات المنع البنكي والقضائي، وكذا المخالفات المرتبطة بها.



ويمكن للمواطن أيضا الاطلاع على تقرير الملاءة الخاص به، الذي يبين تواريخ قروضه وكذا الأقساط غير المؤداة. أما ورثة الزبناء المتوفين، فيمكنهم الحصول على ملخص حسابات المتوفي المفتوحة لدى مؤسسات الائتمان.



ولتقريب هذه الخدمات من المواطنين، تمت لامركزتها، حيث أصبحت اليوم متاحة، على الخصوص، على مستوى فروع بنك المغرب ووكالاته.



مصلحة مركزة عوارض أداء الشيكات



للولوج المباشر، يرجى استعمال رمز الاستجابة السريعة



مصلحة مركزة الحسابات البنكية



للولوج المباشر، يرجى استعمال رمز الاستجابة السريعة



مصلحة مركزة مخاطر الائتمان



للولوج المباشر، يرجى استعمال رمز الاستجابة السريعة



مصلحة مركزة الأوراق التجارية غير المؤداة



للولوج المباشر، يرجى استعمال رمز الاستجابة السريعة



للحصول على أية معلومة إضافية، يمكنكم الاتصال ببنك المغرب



accueil@bkam.ma



080 200 11 11