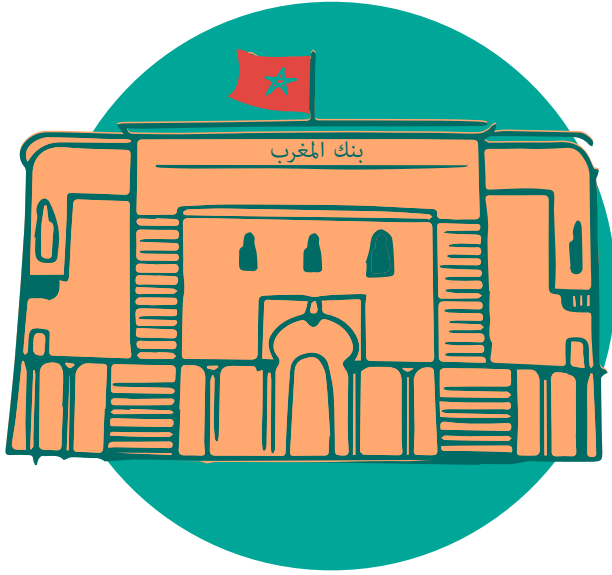




العلاقات بين البنك والزبائن : معالجة الشكايات

قام بنك المغرب، في إطار ممارسة الصلاحيات المخولة له، بإقرار عدد من التدابير القانونية والتنظيمية الرامية إلى حماية مستعملي الخدمات البنكية.

و يقدم هذا الدليل الطّرق الممكنة لتقديم الشكاية في حالة حدوث نزاع بين الزبون و مؤسسته الائتمانية.



ما هي المسطرة الواجب اتباعها في حالة ما إذا أردت تقديم شكاية ضد مؤسسة الائتمان؟

حدد بنك المغرب ثلاث طرق لتقديم شكاية ضد قرارات المؤسسات المعنية، بما في ذلك البنوك وشركات التمويل (شركات قروض الاستهلاك؛ شركات القرض الإيجاري؛ شركات القرض العقاري؛ شركات تحصيل وشراء الديون؛ شركات الكفالة أو شركات تمويل أخرى):

1. إيداع شكاية لدى مؤسسة الائتمان
2. تقديم طلب وساطة للمركز المغربي للوساطة البنكية
3. رفع الشكاية إلى بنك المغرب كملأذ أخير.

يرجى من الزبون احترام الترتيب المشار إليه لتتم معالجة شكايته على أحسن وجه.

الطرق الثلاث لتقديم الشكاية



أتصل بمؤسستي الائتمانية عبر الهاتف، وإن لزم الأمر، أذهب إلى وكالتي من أجل طرح مشكلتي في محاولة مني لفهم ما يجري. أحياناً تكون بعض التفسيرات كافية لحل المشكل.

كيف أتصل بمؤسستي الائتمانية؟

1



إذا لم تفض المقابلة الشفوية مع وكالتي إلى نتائج مرضية، يمكنني أن أقدم شكاية كتابية:

أو

بإرسالها عبر القنوات الرقمية لمؤسستي، وخاصة من خلال الفضاء المخصص لهذا الغرض في موقعها الإلكتروني أو في تطبيق الهاتف النقال.



أو

بإدائها لدى أي وكالة أو فرع تابع للمؤسسة مقابل وصل الاستلام.



إما

بإدائها أو بإرسالها مقابل إشعار بالاستلام إلى المصلحة المركزية المكلفة بمعالجة وتتبع الشكايات بمؤسستي.





يجب أن يتضمن ملفي أكبر قدر ممكن من المعلومات لتسهيل معالجة شكايتي.



معلومات حول الزبون: الاسم والنسب، ورقم البطاقة الوطنية للتعريف أو رقم جواز السفر بالنسبة للأجانب، ورقم الهاتف الثابت والنقال، والعنوان البريدي، ورقم الحساب البنكي...

معلومات حول النزاع: وصف مفصل للشكاية، إلى جانب الوثائق الثبوتية (العقود، وكشوف الحساب، إلخ).

تتوفر مؤسستي على أجل:



40 يوم

عمل لمعالجة الشكاية وموافاتي بالرد عليها



10 أيام

عمل للتصريح بعدم قبول الشكاية



في حالة تمديد أجل معالجة الشكاية، يتعين على المؤسسة إبلاغي بذلك.



يمكنني الاتصال
بالمركز المغربي
للساطة البنكية
(CMMB)



2

إذا لم ألتق ردًا على شكايتي من مؤسستي الائتمانية

أو

إذا لم أكن راضيًا عن جواب مؤسستي الائتمانية

تم تأسيس المركز المغربي للوساطة البنكية سنة 2014 بمبادرة من بنك المغرب. وتتمثل مهمته في منح إمكانية تسوية النزاعات القائمة بين الزبائن ومؤسسات الائتمان بشكل ودي ومجاني.

ما هو المركز المغربي للوساطة البنكية؟

2

كيف أقدم شكائتي للمركز المغربي للوساطة البنكية؟



أو

• بإيداع الملف بمقر المركز المغربي للوساطة البنكية بالعنوان: تقاطع شارع الحسن الثاني وشارع أحمد توي، 20080 الدار البيضاء

وبالنسبة للمقاولات، يمكنها إيداع الملف لدى شبكي المركز المغربي للوساطة البنكية المتواجدان في مقر الاتحاد العام لمقاولات المغرب وغرفة التجارة لجهة الدار البيضاء-سطات

أو

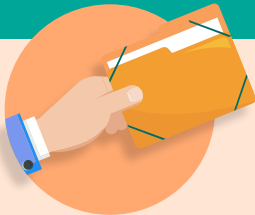
• بإرسال الشكاية بواسطة البريد إلى العنوان التالي: المركز المغربي للوساطة البنكية، ملتقى شارع الحسن الثاني وشارع أحمد توي 20080 الدار البيضاء

• أو بالبريد الإلكتروني إلى عنوان المركز المغربي للوساطة البنكية : cmmb@cmmb.ma

إما

• عبر زيارة الموقع الإلكتروني للمركز المغربي للوساطة البنكية : www.cmmb.ma

• تحميل استمارة الشكاية عبر النقر على رابط «اللجوء إلى الوساطة - طلب الوساطة»





معلومات حول النزاع: وصف مفصل للشكاية، إلى جانب الوثائق الثبوتية (العقود، وكشوف الحساب، إلخ).

معلومات حول الزبون: الاسم والنسب، ورقم البطاقة الوطنية للتعريف أو رقم جواز السفر بالنسبة للأجانب، ورقم الهاتف الثابت والنقال، والعنوان البريدي، ورقم الحساب البنكي...

يجب أن يتضمن ملفي أكبر قدر ممكن من المعلومات لتسهيل معالجة شكائتي.

للحصول على المساعدة أو على أية معلومات، يمكنني الاتصال بالمركز المغربي للوساطة البنكية عبر الهاتف على الرقم :

+212(0) 522 27 21 69



يتوفر المركز المغربي للوساطة البنكية على أجل:

8 أيام

عمل للتصريح بعدم قبول الشكاية



30 يوم

عمل لدراسة ملف الشكاية والإدلاء برأيه في الموضوع



يجوز للمركز تمديد الآجال إذا تعلق الأمر بنزاع معقد.



يتعين على المركز المغربي للوساطة البنكية إشعار الزبون بقرار تمديد الآجال.



يتوفر الزبون على أجل 10 أيام ليقرر قبول الحل المقترح في إطار الوساطة أو رفضه.



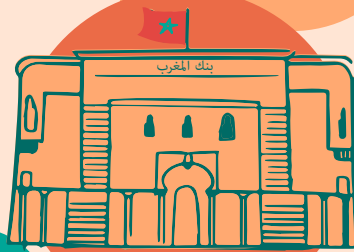
لا يتدخل الوسيط إذا كان الموضوع معروضا على أنظار القضاء.



يمكن للزبون اللجوء إلى بنك المغرب بعد استفاد كافة وسائل تقديم الشكاية المتاحة له على مستوى مؤسسته البنكية والمركز المغربي للوساطة البنكية. يجب أن يقدم الزبون كافة الوثائق الثبوتية اللازمة لدراسة شكايته وتحليلها طبقا للمقتضيات القانونية والتنظيمية المعمول بها.

متى يمكنني اللجوء إلى بنك المغرب؟

3



كيف أتصل ببنك المغرب؟

بداية، ينبغي تحميل وملاً الاستمارة المتوفرة في موقع بنك المغرب: www.bkam.ma وذلك بالنقر على رابط : «الخدمات المقدمة للعموم - معالجة شكايات زبائن مؤسسات الائتمان».

للاطلاع بشكل مباشر على الاستمارة، استخدم رمز الاستجابة السريعة :



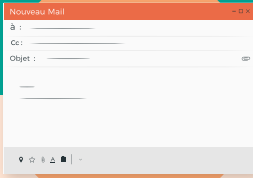
عبر تحميل الاستمارة ومثلها



عبر موقع بنك المغرب

أو

إرسال الملف عبر البريد الإلكتروني إلى العنوان التالي: reclamations_clientele@bkam.ma



أو

إرسال الملف عبر البريد إلى العنوان التالي: بنك المغرب، مديرية الاشراف البنكي، مصلحة تتبع الشكايات الخاصة لزيء مؤسسات الإئتمان، القطب المالي للدار البيضاء، الطابق 24، التجزئة 57، البيضاء-أنفا، الحي الحسنبي



إما

إيداع الملف مباشرة لدى أقرب فرع لبنك المغرب (أنظر الملحق للاطلاع على عناوين وكالات بنك المغرب وفروعه).



معلومات حول النزاع: وصف مفصل للشكاية، إلى جانب الوثائق الثبوتية (العقود، وكشوف الحساب، إلخ).

معلومات حول الزبون: الاسم والنسب، ورقم البطاقة الوطنية للتعريف أو رقم جواز السفر بالنسبة للأجانب، ورقمي الهاتف الثابت والنقال، والعنوان البريدي، ورقم الحساب البنكي...

يجب أن يتضمن ملفي ما يلي:

- الاستمارة بعد ملئها (الاستمارة التي تم تحميلها من موقع بنك المغرب)
- أكبر قدر ممكن من المعلومات لتسهيل معالجة شكايتي.



لا يتدخل بنك المغرب إذا كان الموضوع معروضا على أنظار القضاء.



من المستحب تسوية النزاع وديا بدل سلك مساطر طويلة ومكلفة أمام المحاكم



فروع ووكالات بنك المغرب

تفتح وكالات وفروع البنك أبوابها من الاثنين إلى الجمعة

من 8:30 إلى 15:00 زوالا

العنوان	الوكالة/الفرع
شارع الجزائر الكتاني - صندوق البريد 181	أكادير
شارع الحسن الثاني - صندوق البريد 11	الحسيمة
شارع الحسن الثاني - صندوق البريد 286	بني ملال
شارع باريس- صندوق البريد 72	الدار البيضاء
شارع محمد الخامس - صندوق البريد 88	الجديدة
ساحة فلورونس صندوق البريد 2177	فاس
شارع محمد الخامس- ساحة 20 غشت- صندوق البريد 218	القنيطرة
1، شارع محمد الخامس- صندوق البريد 91	العيون
10، شارع محمد الخامس - صندوق البريد 18	العرائش
شارع محمد الخامس - صندوق البريد 409	مراكش
10، شارع محمد الخامس - صندوق البريد 20	مكناس
الحي الإداري - ساحة المسيرة الخضراء- صندوق البريد 20	الناظور
شارع مولاي رشيد - حي الوحدة- صندوق البريد 303	ورزازات
28، شارع محمد الخامس - صندوق البريد 415	وجدة
شارع النخيل- حي الرياض - صندوق البريد 445	الرباط
تقاطع شارع عبد المومن بن علي وساحة الاستقلال - صندوق البريد 18	آسفي
شارع الحسن الثاني - صندوق البريد 791	سطات
78، شارع محمد الخامس - صندوق البريد 403	طنجة
شارع محمد الخامس- صندوق البريد 72	تازة
حي المطار (قرب الولاية) صندوق البريد 32	تطوان

للحصول على أية معلومات، يمكنكم
الاتصال ببنك المغرب على الرقم التالي:

080 200 11 11

