

NOTE N°14

Tunis, le 15/03/2017

Objet : Traitement des réclamations des IMF en relation avec la centrale des risques de la microfinance.

Le Directeur Général de l'Autorité de Contrôle de la Microfinance

Vu le décret-loi n° 2011-117 du 5 novembre 2011 portant organisation de l'activité des institutions de microfinance tel que modifié par la loi n° 2014-46 du 24 juillet 2014 ;

Vu la loi n°2016-35 du 25 avril 2016 portant statuts de la Banque Centrale de Tunisie ;

Vu le décret n° 2012-2128 du 28 septembre 2012, fixant les modalités de fonctionnement de l'autorité de contrôle de la microfinance,

Vu le protocole d'accord du 13 mai 2015 sur l'échange des données entre la BCT et l'ACM ;

Vu la note ACM n° 8 du 21 septembre 2016 relative au Traitement des réclamations des IMF en relation avec la centrale des risques de la microfinance,

Vu les délibérations du conseil d'administration de l'ACM du 26 décembre 2016 ;

Porte à la connaissance des institutions de microfinance (IMF) ce qui suit :

La troisième et la quatrième section de la note ACM n° 8 du 21 septembre 2016 sont modifiées comme suit :

3- Contestation d'un encours bancaire ou assimilé par un client d'une IMF (nouveau):

- L'IMF informe le client qu'il doit s'adresser au comptoir de la BCT le plus proche afin d'avoir sa situation détaillée. Ce client a le droit de demander la rectification des données erronées auprès de l'établissement déclarant conformément à l'article 7 de la circulaire 2008-06 de la BCT du 10 mars 2008, relative à la Centrale d'informations.
- L'établissement déclarant est tenu d'effectuer les rectifications nécessaires s'il s'avère que les données étaient inexactes et d'en informer sans frais, l'intéressé.

4- Contestation d'un encours microfinance par un client d'une banque (nouveau) :

- La banque informe le client qu'il doit s'adresser au comptoir de la BCT le plus proche afin d'avoir sa situation détaillée. Ce client a le droit de demander la rectification des données erronées auprès de l'IMF concernée. En cas d'absence de représentation de l'IMF dans la zone, le comptoir prend en charge la réclamation et l'envoie par mail à l'ACM qui la transfère à l'IMF concernée en vue d'effectuer éventuellement les corrections nécessaires.
- L'IMF est tenue d'effectuer les rectifications nécessaires s'il s'avère que les données étaient inexactes et d'en informer sans frais, l'intéressé.

**Le Directeur Général de
L'Autorité de Contrôle de la
Microfinance**


Mahmoud Montassar MANSOUR