

Note N° 8

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 les délibérations du conseil d'administration de l'ACM du 14 juillet et du 07 septembre 2016 ;

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

- Toutes les réclamations des IMF en relation avec la centrale des risques de la microfinance, qu'elles soient d'ordre technique ou métier, doivent être envoyées à l'ACM à la seule adresse suivante : **reclamation_crm@acm.gov.tn**
- L'ACM et la BCT sont d'avis de conjuguer au mieux leurs efforts pour favoriser la correction des informations relatives à un client ou à son encours de crédit initialement contesté par lui, sans que le déplacement de ce dernier chez l'institution concernée qu'elle soit une banque ou une IMF, ne soit toujours nécessaire.
- La présente note vise à clarifier les procédures à suivre par les IMF pour favoriser un traitement rapide de leurs réclamations portant sur :
 - * un blocage d'accès à la CRM en raison d'une date de naissance erronée
 - * une détection d'une incohérence entre les noms et/ou prénoms (IMF/CRE)
 - * une contestation d'un encours bancaire par un client d'une IMF
 - * une contestation d'un encours microfinance par un client d'une banque
 - * une contestation d'un encours microfinance par un client d'une IMF

1- un blocage d'accès à la CRM en raison d'une date de naissance erronée

- Se heurtant à l'impossibilité d'accéder à la CRM, tout agent habilité par l'IMF reçoit un message SED lui signifiant que la date de naissance de la personne physique objet de sa consultation est incorrecte. L'IMF est appelée à en informer par courriel l'ACM tout en lui adressant une copie lisible de la carte d'identité nationale de la personne concernée.
- Après vérification, et s'il s'avère que l'erreur est du côté de la CRE, l'ACM communiquera la date erronée à l'IMF pour qu'elle puisse consulter la CRM et en informera sans délai la BCT pour qu'elle effectue de son côté les modifications nécessaires sur la base de la copie de la carte d'identité de la personne concernée. Dès sa réception d'un message retour de la BCT, l'ACM en avisera l'IMF réclamante.

2- une détection d'une incohérence entre les noms et prénoms (IMF/CRE)

- En cas de détection d'une incohérence entre les noms et/ou prénoms (IMF/CRE) qui ne peut être qualifiée d'erreur de transcription, l'IMF est appelée à en informer par courriel l'ACM tout en lui adressant une copie lisible de la carte d'identité nationale de la personne concernée.
- Après vérification, et s'il s'avère que l'erreur est du côté de la CRE, l'ACM en informera sans délai la BCT pour qu'elle effectue de son côté les modifications nécessaires sur la base de la copie de la carte d'identité de la personne concernée. Dès sa réception d'un message retour de la BCT, l'ACM en avisera l'IMF réclamante.

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

- L'IMF envoie à l'ACM la réclamation de son client avec une copie des pièces justificatives si ce dernier en dispose.
- L'ACM envoie la réclamation reçue, à la BCT qui saisira le déclarant concerné en vue d'effectuer éventuellement les corrections nécessaires.
- Toute confirmation, correction ou infirmation d'un encours bancaire ou assimilé, fera l'objet d'un retour d'information par la BCT à l'ACM qui procédera de son côté à en informer l'IMF en question.
- En cas d'infirmation d'un encours bancaire ou assimilé par le déclarant, l'ACM communiquera à l'IMF le nom dudit déclarant. Le déplacement de la personne requérante chez ce déclarant, serait dans ce cas nécessaire.

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

- La banque envoie à la BCT la réclamation de son client avec une copie des pièces justificatives si ce dernier en dispose.
- La BCT envoie la réclamation reçue à l'ACM qui saisira l'IMF concernée en vue d'effectuer éventuellement les corrections nécessaires.
- Toute confirmation, correction ou infirmation d'un encours microfinance fera l'objet d'un retour d'information par l'IMF concernée à l'ACM. Aussitôt informée par l'ACM, la BCT procédera de son côté à en informer la banque réclamante.
- En cas d'infirmation d'un encours par l'IMF, la BCT communiquera à la banque, le nom de l'IMF concernée. Le déplacement de la personne requérante chez l'IMF serait dans ce cas nécessaire.

5- Contestation d'un encours microfinance par un client d'une IMF

- L'IMF envoie à l'ACM la réclamation de son client avec une copie des pièces justificatives si ce dernier en dispose.
- L'ACM saisira l'IMF concernée en vue d'effectuer éventuellement les corrections nécessaires.
- Toute confirmation, correction ou infirmation devra faire l'objet d'un retour d'information par l'IMF concernée à l'ACM qui procédera de son côté à en informer l'IMF réclamante.
- En cas d'infirmation d'un encours microfinance, l'ACM communiquera à l'IMF réclamante le nom de l'IMF concernée. Le déplacement de la personne requérante chez l'IMF concernée serait dans ce cas nécessaire.

6- Règles générales à observer par les IMF

- Pour faciliter le traitement des réclamations, les IMF sont invitées à envoyer à l'ACM en appui de leurs réclamations, toutes les pièces justificatives nécessaires tout en veillant à ce qu'elles soient claires et lisibles. Pour les pièces d'identité des personnes requérantes, les IMF sont appelées à :
 - ✓ envoyer chaque copie de carte d'identité enregistrée dans un fichier auquel elle attribue comme nom, le numéro de la CIN de la personne concernée
 - ✓ ne mettre dans un fichier qu'une seule copie de carte d'identité

7- Délai de traitement des réclamations

- Pour les problèmes de blocage d'accès à la CRM en raison d'une date de naissance erronée, et s'il s'avère après vérification que l'erreur porte exclusivement sur cette partie de la signalétique de la personne, l'ACM communiquera la date erronée à l'IMF dans un délai maximum d'un jour ouvrable à partir de la date de réception de la réclamation
- Pour les cas de contestation d'un encours microfinance par un client d'une banque ou d'une IMF, le retour d'information à l'ACM relatif à la confirmation ou l'infirmation dudit encours par l'IMF concernée, doit se faire dans un délai maximum d'un jour ouvrable
- Pour les autres réclamations dont le traitement nécessite davantage d'investigations et l'intervention d'autres parties telles que la BCT, les autres déclarants et le prestataire technique, l'ACM communiquera une réponse à l'IMF concernée après parachèvement du traitement de sa réclamation et dès sa réception de ladite réponse.

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


Mahmoud Montassar MANSOUR