

# مرصد الخدمات

## المصرفية

### ماهي مهامنا ؟

يساهم المرصد في تحسين جودة الخدمات المصرفية والترفيه في درجة رضا حرقاء مؤسسات القرض.

يسهر المرصد على ضمان استقلالية الموقفين المصرفيين في مجال التسوية الرضائية للخلافات.

يعمل المرصد على تمكين أكبر عدد ممكن من المواطنين من التمتع بمختلف الخدمات المصرفية وتطوير ثقافتهم المالية.

م خ م

### كيف نقوم بمهامنا ؟

يتولى تسيير المرصد مجلس يترأسه محافظ البنك المركزي التونسي.

تتولى الكتابة العامة للمرصد إعداد وتنفيذ قرارات المجلس.

### كيف يمكنكم الاتصال بنا ؟

على موقع الواب الخاص بالمرصد :

[www.osb.tn](http://www.osb.tn)

أو على العنوان التالي :  
25، نهج الهادي نويرة  
ص.ب : 777  
1080 - تونس مركز التوزيع الخاص

الهاتف : 71 340 588

الفاكس : 71 256 984

تصميم وإنجاز : الكتابة العامة لمرصد الخدمات المصرفية

### من هي الأطراف المساندة ؟

قام المرصد بتطوير علاقات مميزة مع :

- ✓ منظمة الدفاع عن المستهلك،
- ✓ الجمعية المهنية التونسية للبنوك والمؤسسات المالية،
- ✓ شركة نقديات تونس،
- ✓ وسائل الإعلام...

### ماهي القاعدة القانونية ؟

✓ القانون عدد 90 لسنة 1958 المؤرخ في 19 سبتمبر 1958 والمتعلق بتأسيس وتنظيم البنك المركزي التونسي،

✓ الأمر عدد 1879 لسنة 2006 المؤرخ في 10 جويلية والمتعلق بضبط تركيبة مرصد الخدمات المصرفية وقواعد تنظيمه وسيره.

يقدم المرصد توصيات إلى مؤسسات القرض والموفقين المصرفيين.

كما يقوم بإعداد دلالات مرجعية حول الخدمات المصرفية ونشر أفضل ممارسات الجودة في القطاع المصرفي.

م 3 م

3

يقوم المرصد بتطوير عدّة وسائل لإعلام وإرشاد العموم نذكر منها :

✓ موقع واب خاص به يضمّ جدولاً مقارنة لأسعار الخدمات المصرفية، التشريع المصرفي، مسرد المصطلحات التقنية،...

✓ مطويات حول نشاطه وحول كيفية التسوية الرضائية للخلافات التي تنشأ بين مؤسسات القرض وحرثائها.

✓ رسائل إعلام مجانية حول التكاليف المتعلقة بالخدمات والمنتجات المصرفية وحول التشريع المصرفي.

2

يقوم المرصد بتصميم وإعداد دراسات حول الخدمات المصرفية وجودتها ويُنظّم إستشارات قطاعية في الغرض.

يقوم المرصد بوضع مؤشرات كمية تمكن من تقييم تكلفة الخدمات المصرفية ودرجة رضا الحرفاء.

ينظر المرصد في تقارير الموفقين المصرفيين.

1