

نظام الأعراف

زهيد :

إن فرع القروض للاستهلاك والعقار يجمع شركات من مختلف الأحجام تسعى إلى الابتكار والتجديد باضطلاعها بدور هام في إثناء منح القروض للخواص والمقاولات على السواء. اعتبارا للمسؤولية الواقعة على عاتق كل عضو من أعضاء هيئة المجموعة في إثناء قطاع نشاطها، اعتبارا للدور الذي يلعبه كل واحد من هؤلاء الأعضاء للإسهام في حسن شهرة وسمعة المهنة والدفاع عنها، اعتبارا لكون الأعراف المهنية الحميدة انشغالا أساسيا لدى المقاولات، وأن المقاولات الساهرة على نمو هذه الكفاءة، هي التي ستكتسب الفعالية والمصداقية عبرها، فإن فرع القروض للاستهلاك والعقار قد قرر سن نظام أعراف حميدة يتعهد كل عضو من أعضائه باحترامه، ويأخذ على عاتقه التزامات صارمة تجاه زبائنه، وزملائه، ومساعديه، وكذا تجاه المتعاملين التجاريين معه، وتجاه الجمعية المهنية لشركات التمويل.

والأعراف المشتركة، خاصة في مجال التواصل والعمل التجاري.

الفصل الثالث : نشر نظام الأعراف المهنية

يتعهد كل عضو بأن ينشر نظام الأعراف هذا ويخبر به مساعديه الأقربين وجميع المتعاملين معه. وسيتم العمل على نشر هذا النظام لدى السلطات النقدية ولدى الجمهور.

الفصل الرابع : التحكيم واحترام نظام الأعراف

1.4- إن التحكيم عبارة عن مسطرة للتسوية الحبية تحظى بموافقة وانخراط كل الأطراف المعنية، عبر اللجوء إلى الوساطة الحبية للجنة حكمااء. يرسل طلب التحكيم وجوبا إلى الجمعية التي تبث في قبوله.

بعد التصريح بقبول الطلب، تستلمه لجنة الحكمااء قصد التحقيق فيه ؛ وتتكون هذه اللجنة من رئيس لجنة التواصل والأعراف الحميدة، ورئيس فرع القروض للاستهلاك والعقار،

الباب الأول : مقتضيات عامة

الفصل الأول : المبادئ الأساسية

إن ضرورة ضمان الدفاع عن شرف المهنة واستقلاليتها وحسن سمعتها من جهة، وضمان إضفاء صيغة المصداقية الواجبة والسلطة اللازمة على أشغال وتوصيات أعضائها من جهة أخرى، تفرض على كل واحد من أعضاء هذا الفرع أن يلتزم بما يلي :

- 1- التحلي بالضمير المهني
- 2- التجرد
- 3- احترام القواعد والتعليمات الصادرة من السلطات النقدية ومن الجمعية المهنية لشركات التمويل.

الفصل الثاني : مزاولة المهنة

يصرح كل عضو بصفته ممثلا للمهنة، بأن يتعهد تجاه الأغيار وتجاه زملائه على السواء، بمزاولة نشاطه باحترام للقواعد

الباب الثالث : العلاقات مع الزملاء

الفصل التاسع : الإنخراط في مبادئ الجمعية

1.9- يلتزم كل عضو أن يشارك في نشاطات الفرع، ومن ثم في نشاطات الجمعية المهنية لشركات التمويل، على أساس أن يشارك زملائه في تجربته، ومؤهلاته ومعلوماته، خدمة لمصالح المهنة.

2.9- يلتزم كل عضو باحترام تعهداته بخصوص كل معاملة تجارية يبرمها مع أي زميل آخر.

3.9- يتعهد كل عضو بأن يخبر الفرع، ومن ثم أن يخبر الجمعية المهنية لشركات التمويل، بكل الممارسات غير المقبولة بمفهوم هذا النظام، والتي من شأنها أن تضر بالمهنة.

4.9- يتعهد كل عضو بأن يعرض أية منازعة مع عضو آخر ليقع التحكيم فيها لدى هيأت الجمعية المهنية لشركات التمويل، وذلك قبل مبادرة أية مسطرة أخرى.

5.9- يتعهد كل عضو بأن يعرض أية منازعة مع عضو آخر ليقع التحكيم فيها لدى هيأت الجمعية المهنية لشركات التمويل، وذلك قبل مبادرة أية مسطرة أخرى.

5.9- يتعهد كل عضو بأن يقبل تحكيم الجمعية المهنية لشركات التمويل في أي نزاع يحدث له مع زميل آخر، وأن يقبل التنفيذ الدقيق لكل القرارات التي اتخذتها لجنة التحكيم.

الفصل العاشر : قواعد المنافسة

1.10- يلتزم كل عضو بأن يجتنب الإضرار بأي زميل عبر المساعي والأعمال والتصريحات المخالفة لمبادئ الحقيقة ومبادئ المنافسة الشريفة.

2.10- يتعهد كل عضو بأن لايشغل مستخدماً لشركة منافسة دون مراعاة شروط العقد التي كانت تربطه مع مشغله السابق، عدا اتفاق بين الطرفين.

3.10- يمتنع كل عضو عن استعمال المعلومات المحصل عليها في إطار نشاطات الجمعية، للإضرار بزملائه الآخرين.

الباب الرابع : العلاقات مع المساعدين

الفصل الحادي عشر : جودة المساعدين وجودة الشبكة

يلتزم كل عضو أن يعمل على إنماء سيرة مهنية جيدة لدى مساعديه وضمن شبكة وسطائه، وكذا حسن إسداء الخدمة للزبناء احتراماً لقواعد نظام الأعراف المهنية.

الفصل الثاني عشر : انخراط المساعدين في هذا النظام

1.12- يلتزم كل عضو أن يعمل على تحسيس مستخدميه بالطبيعة السرية للمعلومات الخاصة بالزبناء.

2.12- يجب على كل عضو أن يذكر مساعديه بوجود نظام الأعراف هذا، وأن يحثهم على احترامه الصارم.

وثلاثة أعضاء آخرين متفق عليهم من طرف الأطراف المعنية بالأمر، إضافة إلى المنسوب العام للجمعية. تلزم قرارات لجنة الحكماء كل الأطراف الداخلة في النزاع. في حالة رفض التنفيذ من قبل أحد الأطراف، تعرض القضية على مجلس إدارة الجمعية المهنية لشركات التمويل الذي سيتخذ القرار المناسب.

2.4- كل مخالفة لمقتضيات قواعد الأعراف المهنية موضوع هذا النص، ستعرض على لجنة التواصل والأعراف الحميدة قصد الدراسة والقرار.

الباب الثاني : العلاقات مع الزبناء

الفصل الخامس : جودة الخدمات

1.5- يتعهد كل عضو بأن يعرض على الزبناء قروضا ملائمة أحسن ملاءمة لحاجاتهم اعتباراً بالخصوص للتصريح بديونهم الإجمالية، وقدرتهم على التسديد، حيث يكون الغرض هو اجتناب إثقالهم بالديون أكثر من اللازم وذلك حسب المعلومات المتيسرة لديهم والتي صرح بها الزبناء.

2.5- يلتزم العضو أن يوفر للزبناء جميع الشروط الضرورية المتعلقة بشروط التمويل الخاصة بالقرض الممنوح احتراماً للمقتضيات النظامية.

الفصل السادس : الالتزامات المتبادلة مع الزبناء والمتعاملين، وحوادث الأداء

1.6- يلتزم كل عضو بأن يحرر ويوضح مقتضيات الالتزامات المتبادلة مع الزبناء ومع المتعاملين معه سواء كانوا تجاريين أو إجتماعيين.

2.6- يلتزم كل عضو أن يخبر الجمعية المهنية لشركات التمويل، منهجياً، بكل حادث من شأنه أن يضر بالسير الحسن للمهنة، يقع مع أي زبون أو أي متعامل تجاري أو إجتماعي.

الفصل السابع : السرية

1.7- لكون شركات التمويل ملزمة بالسرية المهنية، يجب على كل عضو من أعضائها أن يمتنع عن نشر أية معلومات يكون قد توصل بها بشكل سري صريح من الزبناء.

2.7- يمنع على أي عضو أن يخبر الأغيار بوجود الزبون ضمن الأئحة المركزية للمنازعات.

الفصل الثامن : قواعد الشفافية

1.8- يلتزم كل عضو أن يقدم خدماته بكل حرية وأن يرفض أية مجاملة مخالفة للأعراف المهنية.

2.8- يتعهد كل عضو بأن يستلزم من المتعاملين معه الاحترام المطلق لمصالح الزبون