

## Le saviez-vous?

82,42% des clients sont satisfaits par la qualité des services bancaires

## Sommaire

- Repères
- Evènement national et international
- L'activité du secteur
- La banquette
- Espace Formation

## REPERES

### Politique monétaire : les taux du mois

- ✓ Taux moyen mensuel du marché monétaire : légère augmentation du TMM en février 2010, s'élevant à 4,08% contre 4,07% en janvier.
- ✓ Le taux directeur de la Banque Centrale de Tunisie est maintenu inchangé à 4,5%
- ✓ Masse monétaire M3 : hausse de 1,4% en janvier 2010 par rapport à décembre 2009.

### Indicateurs d'activité Bancaire : les chiffres clés

- ✓ Le nombre total de comptes bancaires ouverts s'est élevé en 2009 à 5 422 331.
- ✓ Les concours à l'économie se sont élevés en décembre 2009 à 30 999 millions de dinars de crédits.
- ✓ Le nombre d'agences bancaires s'est élevé à 1 242 en 2010.

### Monétique en Tunisie : une activité en pleine expansion

- ✓ 2 082 905 cartes mises en circulation au 31/12/2009.
- ✓ 1409 DAB/GAB au 31/12/2009.
- ✓ 13 507 commerçants affiliés au 31/12/2009.
- ✓ Le taux de disponibilité des DAB's pour le mois de février 2010 a atteint 96.65% contre 94.1% au cours de juillet 2009.

## Vers la conception d'un guide de la mobilité bancaire en Tunisie

L'Europe a lancé le 1<sup>er</sup> novembre 2009 un guide de la mobilité bancaire pour faciliter aux clients de changer de banque. Le guide se base sur les principes formulés par l'**EBIC** " **E**uropean **B**anking **I**ndustry **C**ommittee" en 2008 et validé par la suite par la commission européenne.

Le document permet d'identifier la marche à suivre pour éviter les difficultés selon le cas où le client souhaite transférer certains tous ses avoirs dans une nouvelle banque, transférer certains comptes et en conserver d'autres ou encore ouvrir de nouveaux dans une autre banque mais conserver ses anciens comptes.

Chaque cas renvoie à une ou plusieurs fiches pratiques qui renseignent sur la liste de tâches à effectuer ou des documents à rassembler.

La Tunisie a adhéré à cette idée. Lors de la réunion périodique du Conseil de l'Observatoire des Services Bancaires tenue le 03 mars 2010, le Gouverneur de la Banque Centrale de Tunisie a indiqué que la question de la mobilité bancaire est entrain d'être traitée par le Conseil de l'OSB dans le cadre de la finalisation du code de bonne conduite bancaire et de relations avec la clientèle. Une étude approfondie sur la mobilité bancaire sera lancée en vue de formuler les recommandations à même de faciliter la mobilité bancaire.

Une fois élaboré, le guide sera mis gratuitement à la disposition des clients par les banques d'accueil pour les aider à changer de banque. Le client y trouvera les indications pour transférer ses avoirs, racheter ses crédits, les précautions à prendre, les points à vérifier, les démarches à effectuer, la liste des documents à fournir et des lettres types à envoyer aux correspondants à prévenir.

## Actualités

### ■ La Banque Centrale de Tunisie

- **M. Taoufik BACCAR**, Gouverneur de la Banque Centrale de Tunisie (BCT) a présidé le 15 mars 2010 à Tunis l'ouverture d'un séminaire organisé par l'organisation de défense du consommateur (ODC) et l'APBTEF sous le patronage de la BCT sur le thème « Pour de meilleurs services financiers ». Ce séminaire entre dans le cadre de la célébration de la journée mondiale des consommateurs qui est dédiée cette année aux services financiers, sous le thème «notre argent, nos droits ».
- Messieurs **Taoufik BACCAR** et **Abdallah KALLEL**, Président de la chambre des conseillers, ont ouvert le 10 mars 2010 une table ronde ayant pour thème : « Quelle gouvernance après la crise économique et financière ? ».
- **M. Taoufik BACCAR**, Gouverneur de la Banque Centrale de Tunisie (BCT) a présidé le 03 mars 2010, à Tunis, la réunion périodique du conseil de l'observatoire des services bancaires (OSB) dans sa septième édition, dont l'ordre du jour a porté sur la validation du procès verbal de l'édition précédente, la finalisation du code déontologique banques clientèle, la facilitation de la mobilité bancaire, le suivi de l'exécution du mécanisme de la médiation bancaire et l'évolution des indicateurs monétiques, a été l'occasion pour lui de rappeler la nécessité pour les professionnels du secteur de t'intensifier leurs efforts pour améliorer la qualité des services bancaires et la hisser au niveau des normes internationales.

### ■ Ministère des Finances

- Lors de sa participation à la 7ème session du Conseil des ministres maghrébins des Finances et de la monnaie le 16 mars 2010 à Alger, M. Mohamed Ridha Chalghoum, Ministre des Finances, a mis l'accent sur l'intérêt particulier accordé par la Tunisie à l'édification de l'Union maghrébine (UMA), en tant que choix stratégique incontournable pour garantir à la zone sécurité et stabilité tout en soulignant le rôle dévolu à la Banque maghrébine d'investissement et de commerce extérieur (BMICE) dans le renforcement de la complémentarité économique et l'accroissement des échanges commerciaux dans la région.
- Une délégation de l'agence internationale de notation « Standard & Poor's » a été reçu par Monsieur Mohamed Ridha Chalghoum le 10 mars dernier, l'occasion pour lui d'exposer les différentes dispositions du programme d'appui aux entreprises touchées par la crise financière mondiale qui ont permis à la Tunisie d'enregistrer des résultats satisfaisants en matière de croissance économique et de finances publiques.

### ■ Les Établissements de Crédit

- L'ATB et le Ministère des Technologies de la Communication ont signé le 22 mars 2010 une convention en vertu de laquelle les diplômés du supérieur et postulants à une formation diplômante peuvent obtenir à des conditions favorables (six mois de délai de grâce) des prêts pour suivre des sessions de formation sanctionnées par des diplômes certifiés par des institutions internationales mondialement connues en vue de faciliter leur insertion dans le marché du travail, particulièrement dans les créneaux technologiques porteurs à forte valeur ajoutée.
- La BNA a organisé, du 1er au 12 mars 2010, une exposition documentaire sur le thème : « L'Histoire du Crédit Agricole en Tunisie de 1880 à 1959 : date de création de la BNA » au Siège Social de la Banque.
- La Banque Maghrébine d'Investissement et de Commerce Extérieur est officiellement opérationnelle. La Banque siègera à Tunis. La constitution de la banque, dont les principaux objectifs visent à impulser les échanges commerciaux intermaghrébins, l'accroissement des flux des investissements maghrébins, la libre circulation des biens et des personnes et l'harmonisation des réglementations financières, a mobilisé un capital de 500 millions de dollars équitablement réparti entre les pays signataires.

## ANNEE 2009

En millions de dinars

<i>Banques</i>						
Principaux Indicateurs	<i>ATB</i>	<i>BFT (1)</i>	<i>BNA</i>	<i>ATTIJARI BANK</i>	<i>BT</i>	<i>AMEN BANK</i>
Produit Net Bancaire	124,6	5,5	239,4	148,9	132,9	141,1
Marge Globale* dont :	54,6	5,1	201,6	112,6	113,5	106,3
Marge sur commissions	20,5	3,0	43,9	41,5	28,0	34,0
Charges Opératoires	53,8	5,7	116,5	70,8	33,6	47,3
Encours Net des Crédits	1 662,2	374,4	4 350,8	2 258,8	2 123,5	2 945,6
Encours des Dépôts	3 033,6	203,5	4 389,5	2 797,2	1 891,4	2 975,4

<i>Banques</i>							
Principaux Indicateurs	<i>BIAT</i>	<i>STB</i>	<i>UBCI</i>	<i>UIB</i>	<i>BH</i>	<i>CITIBANK</i>	<i>BTK (1)</i>
Produit Net Bancaire	274,4	241,4	92,6	104,4	184,1	10,7	20,8
Marge Globale* dont:	191,6	215,5	78,9	95,4	161,0	6,0	12,8
Marge sur commissions	49,5	51,2	26,3	28,9	30,7	1,0	1,8
Charges Opératoires	140,5	108,5	56,0	66,7	78,3	4,4	8,0
Encours Net des Crédits	3 835,4	4 821,2	1 164,6	1 887,3	3 620,1	21,3	500,2
Encours des Dépôts	5 360,3	4294,7	1 423,4	2 006,2	3 266,0	219,2	241,9

## ANNEE 2009

En millions de dinars

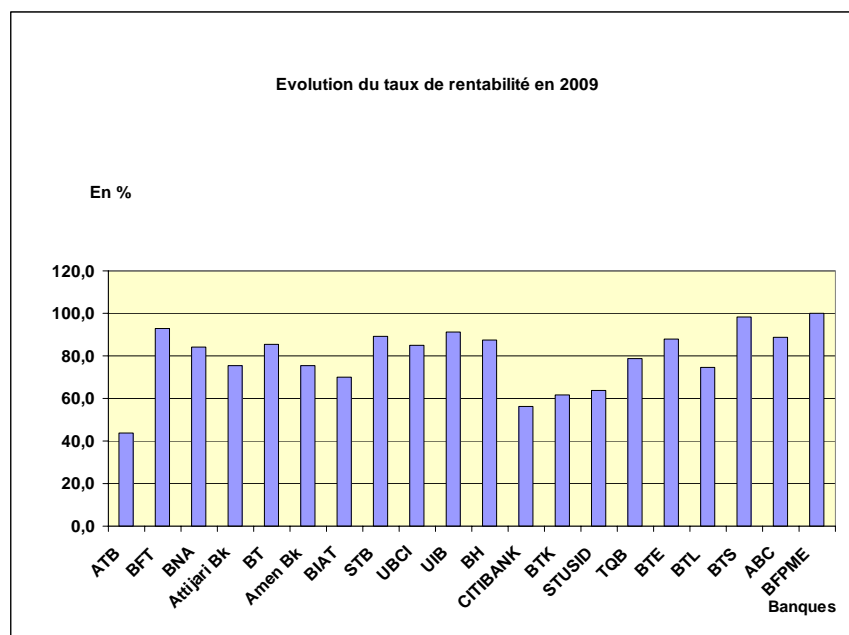
<b>Banques</b>								
Principaux Indicateurs	<i>STUSID</i> <sup>(1)</sup>	<i>TQB</i>	<i>BTE</i>	<i>BTL</i>	<i>BTS</i>	<i>ABC</i>	<i>BFPME</i> <sup>(2)</sup>	<b>TOTAL</b>
Produit Net Bancaire	15,7	7,0	17,5	11,5	12,7	4,4	1,8	<b>1 791,4</b>
Marge Globale* dont:	10,0	5,5	15,4	8,6	12,5	3,9	1,8	<b>1 412,6</b>
Marge sur commissions	1,7	0,8	2,2	4,0	2,6	1,5	0,4	<b>373,5</b>
Charges Opératoires	5,6	4,7	8,2	6,5	10,7	5,6	1,4	<b>832,8</b>
Encours Net des Crédits	252,1	100,9	336,8	152,0	523,5	25,1	42,8	<b>30 998,6</b>
Encours des Dépôts	162,2	85,9	209,8	117,2	2,8	172,0	0,1	<b>32 852,3</b>

(1) : les données sont arrêtées au 30/09/2009

(2) : les données sont arrêtées au 30/06/2009

(\*) : Marge globale = Marge d'intérêts + Marge sur commissions

- Malgré les effets de la crise financière internationale sur l'économie réelle, l'activité des banques cotées au cours de l'année 2009 dégage un Produit Net Bancaire global de 1 791,4 millions de dinars contre 1 684,2 millions de dinars en 2008, réalisant une hausse de 6,4%.
- La marge globale s'est élevée à 1412,6 millions de dinars contre 1 340,7 millions de dinars en 2008.
- Le taux de rentabilité de la marge globale en fonction du PNB est revenu d'une année à l'autre de 79,6% à 78,9%. La rentabilité par marge d'intérêts s'est élevée à 58% contre 58,8% en 2008, tandis que la rentabilité par marge sur commissions s'est située à 20,9% contre 20,8% un an plus tôt.



- Le coefficient d'exploitation s'est établi à 46,5% contre 45,4% un an plus tôt.
- L'encours net des crédits a atteint 30 998,6 millions de dinars contre 28 184,1 millions de dinars une année auparavant, tandis que l'encours des dépôts a enregistré une augmentation de 12,5% pour se situer à 32 852,3 millions de dinars, ramenant le taux de transformation à 94,4% contre 96,5% un an plus tôt.

# La Bancatique

Le secteur bancaire tunisien développe la gamme de ses produits offerts en vue de répondre aux besoins croissants des clients. Les nouveautés portent essentiellement sur le lancement :

- ✓ D'un nouveau concept des GAB's : recharge électronique du GSM, lancement de la borne tactile services multiservices, entièrement tactile, réalisation d'opérations de change de devises, dépôt d'espèces et de chèques.
- ✓ D'un système de paiement des factures d'électricité, d'eau et de téléphone à partir du GSM via le compte bancaire.
- ✓ D'une plate-forme de change permettant aux clients et aux partenaires de la banque d'accéder directement au marché des changes au comptant (domestique et étranger), de confirmer et de traiter leurs opérations en temps réel.
- ✓ D'un projet ambitieux visant le lancement de la carte sans contact.
- ✓ D'un système d'authentification basée sur la signature électronique et les mots de passe dynamiques.

L'activité de la monétique se sécurise de plus en plus grâce au passage de la carte CIB à piste à la carte à puce et à la conformité des DAB/GAB à la norme EMV.

Le système de la qualité des services bancaires, sera consolidé par la migration du système de Télécompensation des valeurs de 48 heures à 24 heures.

**Les Séminaires de formation** organisés durant le mois de mars 2010 :

➤ Cadre réglementaire actuel des transactions commerciales et financières réalisables entre la Tunisie et les pays étrangers : 9/10/11 mars 2010.

[\(voir le programme sur le site web de l'association\)](#)

➤ Les crédits syndiqués internationaux : 18 mars 2010.

[\(voir le programme sur le site web de l'association\)](#)

➤ Étapes & contenu d'une transaction par carte bancaire : 23 mars 2010.

[\(voir le programme sur le site web de l'association\)](#)

➤ Formation certifiante sur l'évaluation, l'analyse et le suivi des projets de Mars à Juin 2010.

[\(voir le programme sur le site web de l'association\)](#)

**Les Séminaires de formation** prévus pour le mois d'avril 2010 :

➤ Présentation sur " La gestion des risques opérationnels " : 08 avril 2010.

[\(voir le programme sur le site web de l'association\)](#)