

LA QUALITE DES SERVICES BANCAIRES

En concrétisation des orientations tracées par son excellence, **Monsieur le Président de la République** dans son programme électoral, la loi du 2 mai 2006 portant amendement de la loi bancaire est venue poser les mécanismes à même de hisser **la qualité des services bancaires au niveau des standards internationaux**, mécanismes qui s'articulent notamment autour des axes suivants :

- Les services bancaires de base
- La convention de gestion de compte de dépôt
- Le Médiateur Bancaire
- L'Observatoire des Services Bancaire

LES SERVICES BANCAIRES DE BASE

Les établissements de crédit doivent conformément à la loi du 2 mai 2006 offrir à la clientèle des services bancaires de base.

Ces services bancaires de base, fixés par le décret n°2006-1880 du 10 juillet 2006, concernent :

- * La gestion du compte et sa clôture,
- * La délivrance d'un relevé d'identité bancaire et son inscription sur tout relevé de compte,
- * La domiciliation des effets de commerce et des virements bancaires,
- * L'envoi d'un relevé des opérations effectuées sur le compte à l'adresse, déclarée à la banque, du titulaire du compte,
- * La réalisation des opérations d'encaissement de chèques et de virements bancaires et postaux
- * La réalisation des opérations de dépôt et de retrait de fonds en espèces,
- * La réalisation des paiements sous forme de virements ou de prélèvements ou sous toute autre forme,
- * La délivrance d'une carte bancaire.

LA CONVENTION DE GESTION DE COMPTE DE DEPOT

S'inscrivant dans le cadre du renforcement de la transparence et de la protection des intérêts de la clientèle de déposants, cette convention comporte les conditions générales d'ouverture, de fonctionnement et de clôture du compte et les conditions particulières relatives aux produits, services et moyens de paiement auxquels le compte donne lieu ainsi que la liste et le montant des commissions applicables.

Les conditions générales et particulières minimales de cette convention, fixée par la circulaire de la Banque Centrale de Tunisie n°2006-11 du 18 Octobre 2006, portent principalement sur :

- * La durée de la convention et les conditions de son renouvellement,
- * Les modalités d'ouverture du compte,
- * Les produits et services dont le client bénéficie,
- * L'obligation de la banque d'aviser le client de tout projet de modification des conditions applicables au compte,
- * Les conditions de transfert du compte d'une agence à une autre,
- * Les conditions de résiliation de la convention et de clôture de compte,
- * L'obligation de garder secrètes les informations relatives au client,
- * Les modalités d'obtention et de retrait des moyens de paiement,
- * Les commissions applicables aux produits et services bancaires
- * Les nom, prénom et adresse du ou des médiateurs bancaires.

LE MEDIATEUR BANCAIRE

Dans le cadre de l'amélioration des relations entre les établissements de crédit et la clientèle, la nouvelle loi bancaire du 2 Mai 2006 a institué la fonction de médiateur bancaire dont le rôle est de favoriser le règlement amiable des différents qui peuvent naître entre les deux parties.

Le décret n°2006-1881 du 10 Juillet 2006 a fixé les conditions d'exercice de l'activité du Médiateur Bancaire.

Le recours de la clientèle des Etablissements de Crédit au médiateur bancaire est gratuit et les plaintes sont introduites par simple requête écrite accompagnée des justificatifs utiles.

Le médiateur bancaire propose les solutions de médiation dans un délai maximum de deux mois à compter de la date de sa saisine.

Le client conserve, bien entendu, le droit de porter à tout moment, l'affaire devant le juge.

Aujourd'hui, tous les Etablissements de Crédit se sont dotés de médiateur bancaire sachant qu'une banque peut disposer de plusieurs médiateurs.

Le nom du médiateur bancaire ainsi que ses coordonnées sont portés à la connaissance de la clientèle notamment sur les relevés de compte.

Le médiateur bancaire établit un rapport annuel sur son activité qu'il adresse à l'Observatoire des Services Bancaires.

L'OBSERVATOIRE DES SERVICES BANCAIRES

L'Observatoire des Services Bancaires, a été créé par la loi n°2006-26 du 15 mai 2006, modifiant et complétant la loi n°58-90, du 19 septembre 1958 portant création et organisation de la Banque Centrale de Tunisie, il est chargé, notamment :

- D'assurer le suivi de la qualité des services bancaires, rendus à la clientèle ;
- D'informer et de renseigner sur les services et produits bancaires et leurs coûts,
- De réaliser des études sur les services bancaires et leurs qualités et d'organiser les consultations sectorielles à cet effet
- D'établir des guides de références pour les services bancaires en vue de les vulgariser au public et diffuser les meilleures pratiques en la matière dans le secteur bancaire.
- De prescrire des recommandations aux Etablissements de crédit et aux médiateurs
- D'examiner les rapports des médiateurs et d'établir un rapport annuel sur la médiation bancaire.

L'Observatoire des Services Bancaires est assuré par un conseil, présidé par le Gouverneur de la Banque Centrale de Tunisie, et composé de représentants du ministère du commerce, du Ministère des Finances, de la Banque Centrale de Tunisie, du président et d'un représentant de l'Association Professionnelle Tunisienne des Banques et des Etablissements Financiers, du président et d'un représentant de l'Organisation de défense du consommateur et de deux universitaires désignés, en raison de leur compétence dans le domaine financier et bancaire.

En plus du conseil, deux autres structures sont créées :

- Le secrétaire Général, appelé à élaborer les décisions du conseil et en assurer la mise en œuvre,
- Le comité Technique permanent qui contribue à la bonne marche de l'observatoire.

Réalisations actuelles :

- * Publications, pour la première fois, d'un tableau comparatif des commissions bancaires appliquées aux opérations les plus usuelles, accompagné d'une liste des services à caractère gratuit,
- * Conception et développement d'un portail web propre à l'observatoire,
- * Préparation d'une enquête sur les services bancaires,
- * Mise au point d'un tableau de bord, en matière de services bancaires,
- * Traitement des doléances de la clientèle bancaire,
- * Poursuite de l'effort médiatique pour faire connaître l'observatoire auprès du public.