

Programme d'appui à la qualité des services bancaires:

Clôture de la 7ème édition des sessions de sensibilisation

28 juillet 2007

M. Taoufik Baccar, gouverneur de la Banque centrale de Tunisie (BCT), a présidé, samedi 28 juillet 2007 à Mahdia, la clôture de la 7ème édition des sessions de sensibilisation, organisées dans le cadre du programme national d'appui à la qualité des services bancaires.

Organisées par l'Association professionnelle tunisienne des banques et des établissements financiers (APTBEF) avec le concours de la Banque Centrale de Tunisie, ces sessions ciblent quelque 120 cadres (chefs d'agence, chefs d'agences adjoints et responsables commerciaux) opérant dans les gouvernorats de Mahdia, Monastir et Sousse. Les sessions tendent à mieux faire connaître le concept de qualité et à cerner les défis qui se posent en matière d'amélioration des prestations bancaires.

Au nombre de ces défis, M. Baccar, a cité le contrôle interne, le contrôle de conformité, les services bancaires de base (techniques d'ouverture des comptes et autres), la mission dévolue au médiateur bancaire et le rôle du système bancaire dans l'impulsion du commerce extérieur.

Le Gouverneur de la BCT a rappelé, à cette occasion, les décisions présidentielles visant à promouvoir ce secteur sensible et à hisser la qualité de ses prestations au niveau des normes internationales en vigueur, l'ultime but étant de consolider la compétitivité des établissements financiers tunisiens.

Concernant la stratégie relative à la mise en oeuvre du 7ème point du programme présidentiel relatif à l'instauration d'un secteur bancaire moderne et l'orientation vers la convertibilité totale du dinar, le Gouverneur de la BCT a mis l'accent sur l'importance du développement des compétences et des ressources humaines et la modernisation des moyens de paiement électronique.

Il a souligné la nécessité de pallier les défaillances relevées dans ce domaine et d'œuvrer en vue d'améliorer la qualité des services électroniques en s'inspirant des expériences des pays développés.

Il a appelé au respect des engagements prévus par la loi concernant l'organisation du secteur bancaire, y compris l'obligation du respect des délais dans la réalisation des opérations financières, invitant les professionnels du secteur à établir des relations de confiance avec les clients tout en oeuvrant à diffuser la culture numérique