

3 ème session du Conseil de l'observatoire des services bancaires

31 juillet 2007

Présidant la réunion de la 3ème session du Conseil de l'Observatoire des services bancaires, tenu mardi 31 juillet 2007 à Tunis, M. Touafik Baccar, Gouverneur de la Banque centrale de Tunisie (BCT), a souligné l'importance de cette structure dont la création a été recommandée par le président Zine El Abidine Ben Ali, dans le cadre du programme national pour la promotion des services bancaires.

Il a indiqué que l'Observatoire qui constitue un espace de dialogue sur la réalité et les perspectives des services bancaires, offre l'opportunité à toutes les parties, de l'intérieur et de l'extérieur du secteur bancaire, d'enrichir les programmes ayant pour objectif de promouvoir la qualité des services.

Le Gouverneur de la BCT a, par ailleurs, analysé l'évolution du secteur des services bancaires, en Tunisie. Il s'est félicité, à ce propos, de la voie réformatrice adoptée en vue de prendre conscience davantage de l'importance de la qualité dans ce secteur.

Dans leurs interventions, les membres du conseil ont insisté sur la nécessité d'unir les efforts de l'Observatoire, de la BCT et de la profession, pour améliorer la qualité des services et changer les mentalités.

Ils ont évoqué plusieurs autres questions relatives au coût des services, à la gratuité de certains de ces services, à la nécessité d'œuvrer en vue d'enraciner la culture de la qualité, dans le domaine des services bancaires, notamment au niveau des agences, à consolider les relations, entre les établissements de crédits et les clients et à renforcer le climat de confiance et de transparence.

A propos des relations entre les banques et leur environnement, les membres du conseil ont été unanimes autour de la consolidation du rôle de l'information et de la communication.

Après avoir passé en revue les activités de l'Observatoire, au cours du dernier trimestre, les intervenants ont appelé à la poursuite de la mise en place du site web de l'observatoire et à la préparation de données en vue de la réalisation, par un bureau spécialisé, de l'étude sur le positionnement actuel et les perspectives des services bancaires.

La réunion a, d'autre part, permis de présenter les grandes lignes d'une étude approfondie qui sera réalisée dans le cadre de l'Observatoire afin de connaître le positionnement des services bancaires tunisiens, par rapport à ceux similaires, en milieu européen.

Les participants ont, en outre, évoqué les principaux axes d'un projet de plan d'information au sujet de l'observatoire et d'évaluation des prestations bancaires.