

***Sous le haut patronage du président Zine El Abidine Ben Ali, la cérémonie de remise du prix du Président de la République pour la qualité des services bancaires au titre de l'année 2009, s'est tenue vendredi 08 janvier 2010, au Siège de la Banque.***

Ce prix a été institué par le chef de l'Etat et est octroyé pour la première fois, compte tenu de l'importance accrue que revêt la promotion de la qualité des services bancaires dans le développement du secteur financier, en particulier et de l'économie nationale, en général, de manière à hisser la Tunisie au rang de pôle des services bancaires et de place financière régionale.

Le premier prix n'a pas été décerné, les agences des établissements de crédits candidates n'ayant pas répondu aux critères d'évaluation adoptés.

Le deuxième prix, d'une valeur de 10 mille dinars, a été attribué en ex aequo à l'agence de Sfax de la banque nationale agricole (BNA ) et celle de Bizerte de la banque Attijari de Tunis.

Le troisième prix a été remis à l'agence Mohamed V de la banque internationale arabe de Tunisie (BIAT).

Les agences ayant obtenu ce prix bénéficieront d'une publicité sur le site web de l'observatoire des services bancaires pendant une année.

A cette occasion, M. Taoufik BACCAR, gouverneur de la Banque Centrale de Tunisie (BCT) a mis en exergue l'importance du rôle dévolu au secteur bancaire qui a enregistré des résultats probants au cours du dernier quinquennat, devenant ainsi un catalyseur du développement.

Son efficience, a-t-il dit, s'est traduite dans sa capacité à relever les défis découlant de la crise financière internationale, ajoutant que l'attribution de ce prix constitue le résultat de toutes les dispositions prises pour garantir une meilleure qualité des services bancaires.

Il a relevé les nouvelles aspirations de la communauté nationale à de meilleures prestations de services bancaires eu égard à l'amélioration des niveaux des conditions de vie et de l'éducation de la clientèle.

M. BACCAR a ainsi souligné que l'étape prochaine sera marquée par la réalisation de nouvelles avancées sur la voie de l'amélioration des services considérés comme l'une des principales orientations du programme présidentiel "ensemble, relevons les défis" pour la période 2009-2014.

L'octroi de ce prix aux agences bancaires, précise encore le gouverneur de la BCT, vient concrétiser l'approche adoptée par la Tunisie et visant à consolider le rôle de l'agence en tant que point de liaison avec les clients et vitrine reflétant la qualité des services bancaires.

Pour sa part, M. Ferid Ben Tenfous, président de l'APTBEF, a indiqué que la qualité des services bancaires constitue de nos jours, le principal garant du développement des activités des banques de la place, rappelant que la qualité

des services bancaires, est régie depuis 2006, par une loi promulguée à cette fin.

Il a fait savoir que les résultats d'une enquête menée en 2009, auprès d'un échantillon représentatif, par un bureau spécialisé dans le domaine bancaire, montrent que près de 80% des clients des banques sont satisfaits de la qualité des services qui leur sont offerts, dépassant ainsi les taux enregistrés dans les pays développés, soit une valeur variant entre 60 et 70%.

M. Abdellatif Saddam, président de l'ODC, a mis l'accent sur le développement enregistré par le secteur bancaire, indiquant que le pacte sur la qualité des services bancaires, en cours d'élaboration, ne manquera pas de consolider cette approche.

Il est à noter que le prix du Président de la République pour la qualité des services bancaires créé par décret en 2008 est attribué chaque année à une agence d'un établissement de crédits qui se distingue par la qualité de ses services.

Les candidatures sont examinées par une commission présidée par le gouverneur de la BCT et composée de membres du ministère des finances, de la BCT, de l'association professionnelle tunisienne des banques et établissements financiers (APTBEF), de l'organisation de défense du consommateur (ODC) et de l'observatoire des services bancaires (OSB).

La commission s'est basée sur 14 critères d'évaluation axés sur l'aménagement, l'équipement et l'organisation du siège, les ressources humaines, les relations avec la clientèle et l'activité des agences.

