

M. Taoufik BACCAR, Gouverneur de la Banque Centrale de Tunisie (BCT) a présidé, mercredi 03 mars 2010, à Tunis, la réunion périodique du conseil de l'observatoire des services bancaires (OSB) dans sa septième édition.

Le gouverneur a mis en exergue, à cette occasion, l'importance du rôle dévolu à cette structure dont la création avait été ordonnée par le Chef de l'Etat dans le cadre du programme national de la promotion de la qualité des services financiers.

Il a, à cet égard, souligné la nécessité pour l'observatoire, les banques et la profession de redoubler d'efforts pour atteindre un niveau de qualité conforme aux normes internationales.

M. BACCAR a rappelé, dans ce contexte, les différentes décisions présidentielles visant à renforcer la compétitivité des institutions financières tunisiennes.

Le Gouverneur de la BCT a précisé que le but est de faire passer la contribution des services bancaires au PIB à 5% d'ici 2014 contre 3% actuellement. Ainsi, affirme-t-il, dans la perspective d'améliorer la qualité des services bancaires, il y a lieu d'adopter une charte pour la qualité des services bancaires, de généraliser les services bancaires à distance, de développer les compétences du facteur humain, de renforcer le rôle de la médiation et de moderniser les moyens de paiement électronique et la monétique.

A cet effet, la septième édition du conseil de l'observatoire des services bancaires (OSB) a été consacrée à la finalisation du code de bonne conduite bancaire et de relations avec la clientèle qui a été imaginé et élaboré par la commission technique permanente de l'OSB.

Sur un autre plan, le Conseil de l'OSB a traité la question de la mobilité bancaire. En effet, la concurrence interbancaire ne peut fonctionner de manière effective que si la mobilité du client est assurée.

Dans ce code, une étude approfondie sur la mobilité bancaire sera lancée en vue de formuler, après avoir recueilli les avis de toutes les parties concernées, des recommandations à même de faciliter la mobilité bancaire.

S'agissant du dispositif de la médiation, le Conseil de l'OSB a émis un certain nombre de recommandations à même de contribuer à l'amélioration de la transparence, et de conforter l'adhésion des établissements de crédit au dispositif.

Cette réunion a permis, également, de présenter le dispositif d'évaluation de la disponibilité des distributeurs automatiques de billets (DABs) et les moyens d'améliorer leur permanence ainsi que les principaux indicateurs qui ont permis aux banques d'assurer un suivi de la disponibilité et de mesurer l'impact des mesures prises par leurs directions générales.

Ce dispositif a permis d'améliorer sensiblement la qualité des services fournis à la clientèle et d'améliorer le niveau de disponibilité des DABs.

Ainsi, le taux de disponibilité pour le mois de février 2010 atteint 96.65%, contre 94.1% au cours de juillet 2009.

Parallèlement, le délai moyen de reprise après un arrêt de service d'un DAB est passé de 34 minutes en juillet 2009 à 26 minutes pour le mois écoulé.