

**M. Taoufik BACCAR, gouverneur de la Banque Centrale de Tunisie (BCT) a présidé, lundi 15 mars 2010 à Tunis, l'ouverture d'un séminaire organisé par l'organisation de défense du consommateur (ODC) sur le thème « pour de meilleurs services financiers ».**

**Ce séminaire entre dans le cadre de la célébration de la journée mondiale des consommateurs et dédié, cette année, aux services financiers, sous le thème «notre argent, nos droits ».**

**A cette occasion, M. BACCAR a annoncé que la profession adoptera, prochainement, un code de déontologie, voire une charte de qualité et un référentiel d'éthiques réglementant les pratiques quotidiennes au sein des banques et des institutions financières.**

**Ce code, a-t-il précisé, aura pour avantage de renforcer la confiance entre la profession et les clients qu'ils soient des particuliers ou des entreprises.**

**M. BACCAR a ajouté que ce code, qui vient compléter le dispositif juridique et réglementaire régissant la relation entre les banques et la clientèle, est en conformité avec les orientations du 12<sup>ème</sup> point du programme présidentiel « ensemble, relevons les défis » pour le prochain quinquennat 2009-2014 concernant la réalisation d'une meilleure qualité des services bancaires et la mise en place d'un système bancaire actif et au service du développement.**

**Le gouverneur de la BCT a rappelé la création d'un comité technique au sein de l'Institut national de la normalisation et de la propriété industrielle (INNORPI) dont la mission est d'instituer des normes techniques spécifiques aux services bancaires.**

**L'objectif ciblé est de créer des normes nationales facilitant l'adhésion au système de métrologie dans l'objectif de renforcer et de généraliser les méthodes procédurales et assurer la sécurité et l'efficacité des services.**

**Les banques seront appelées, dans ce cadre, à investir davantage dans les technologies de la communication, a-t-il ajouté, l'objectif étant de généraliser les services à distance, notamment, ceux liés au paiement électronique et à la sécurité des transactions à distance.**

**M. BACCAR a indiqué que les efforts seront également concentrés sur le développement de nouveaux métiers bancaires, et ce, à travers la création de nouveaux produits financiers capables d'attirer une large clientèle de particuliers, de professionnels et de petites et moyennes entreprises et de les accompagner dans leurs activités locales, régionales et internationales.**

**M. BACCAR a fait remarquer que cette orientation permettra aux banques d'élargir la base de leur clientèle et de les inciter à renforcer leurs marchés en s'intégrant au mieux dans leur environnement national et en s'ouvrant davantage sur l'extérieur.**

Il a ajouté que l'action sera axée sur la consolidation de l'économie à travers l'élargissement de l'interaction et la communication avec le secteur bancaire, l'objectif étant de réaliser une agence bancaire pour 7 mille habitants à la fin de 2014.

Le gouverneur de la BCT a rappelé l'importance d'élargir les prérogatives du médiateur bancaire, d'introduire la spécialisation dans l'organisation des agences bancaires et d'améliorer les conditions d'accueil et de prise en charge de la clientèle en leur sein, outre l'adoption de la transparence dans le domaine de la tarification du coût des prestations de services bancaires.

Il a affirmé que la relation avec le consommateur se doit d'être fondée sur le droit de ce dernier à la liberté de choix, ce qui, a-t-il dit, constitue l'élément fondamental pour assurer une concurrence loyale sur la base du libre arbitre du client, appelé à être au fait de ses droits et devoirs.

M. BACCAR a par ailleurs, appelé l'ODC, l'APTBEF et l'observatoire des services bancaires à coordonner leurs efforts afin de diffuser la culture financière et bancaire auprès du public.

Au cours de son intervention intitulée « Pour la consolidation des services bancaires », le responsable de l'ODC a appelé les banques à publier les tarifs de leurs services bancaires et à respecter la gratuité des opérations bancaires fixée par l'APTBEF.

L'ODC a suggéré l'arabisation des contrats bancaires, appelant à la simplification de leur élaboration, outre l'adoption de modèles de contrats unifiés. Il s'agit en outre d'informer le client de la méthode de calcul des remboursements de crédits et des taux d'intérêt et de réduire les délais de réponse aux dossiers des clients. L'organisation a appelé à améliorer les conditions d'accueil et d'orientation des clients dans toutes les agences bancaires, et d'établir un bon choix concernant les médiateurs bancaires, tout en œuvrant à consolider leur formation et leur encadrement.

Par ailleurs, l'ODC a bien accueilli "la charte de qualité" et le "référentiel d'éthiques" en cours d'élaboration par l'observatoire des services bancaires.