

RAPPORT D'ACTIVITE DE  
L'OBSERVATOIRE DES  
SERVICES BANCAIRES  
ANNEE 2014

*Mars 2015*

# Table des Matières

<b>1. Introduction</b>	<b>2</b>
<b>1.1. Présentation et fonctionnement de l'OSB</b>	<b>2</b>
<b>1.2. Mission de l'OSB</b>	<b>2</b>
<b>2. Suivi de la qualité des services bancaires</b>	<b>3</b>
<b>2.1. Traitement des requêtes parvenues à l'OSB</b>	<b>3</b>
<b>2.1.1. Traitement des requêtes des particuliers</b>	<b>3</b>
<b>2.1.2. Traitement des requêtes des entreprises</b>	<b>6</b>
<b>2.1.2.1 Les demandes sollicitant l'intervention de la BCT pour résoudre des problèmes de financement</b>	<b>6</b>
<b>2.1.2.2 Les demandes de restructuration des impayés</b>	<b>7</b>
<b>2.1.2.3. Modification des données au niveau des bases de la CI</b>	<b>7</b>
<b>2.1.2.4. Demandes diverses</b>	<b>8</b>
<b>2.1.2.5 Autres</b>	<b>9</b>
<b>2.2. Suivi de la qualité des services monétiques</b>	<b>11</b>
<b>3. Travaux effectués par l'OSB</b>	<b>13</b>
<b>3.1. Information, renseignement et établissement de guides de référence</b>	<b>13</b>
<b>3.2. Prescription des recommandations aux Etablissements de Crédit</b>	<b>14</b>
<b>3.2.1. La mise en place de la procédure de délivrance d'une attestation de clôture de compte</b>	<b>14</b>
<b>3.2.2. Uniformisation des libellés des principales opérations bancaires</b>	<b>15</b>
<b>3.3. Suivi de la médiation bancaire</b>	<b>15</b>
<b>3.4. Présentation des Résultats de l'enquête relative au traitement des requêtes par les banques</b>	<b>16</b>
<b>3.5. Elaboration de l'Indice des Prix des Services Bancaires</b>	<b>17</b>
<b>3.6. Relation de l'OSB avec les partenaires institutionnels et les médias</b>	<b>19</b>

## **1. Introduction**

### **1.1. Présentation et fonctionnement de l'OSB**

L'Observatoire des Services Bancaires (OSB) a été créé en vertu de la loi n°2006-26 du 15 mai 2006, modifiant et complétant la loi n°58-90 du 19 septembre 1958 portant création et organisation de la Banque Centrale de Tunisie (BCT) et ce, afin de porter la qualité des services bancaires tunisiens au niveau des standards internationaux.

En application du décret n°2006-1879 en date du 10 juillet 2006, le fonctionnement de l'OSB est assuré par un conseil présidé par le Gouverneur de la BCT et composé de représentants :

- des Ministères du Commerce, de l'Economie et des Finances ;
- de la BCT et de l'Association Professionnelle Tunisienne des Banques et des Etablissements Financiers (APTBEF) ;
- de l'Organisation de Défense du Consommateur (ODC) et de deux universitaires désignés en raison de leur compétence dans le domaine financier et bancaire ; et
- de deux personnalités nationales désignées par le Gouverneur.

Le secrétariat de l'OSB est assuré par un Secrétaire Général désigné par le Gouverneur de la BCT, qui est chargé de l'élaboration et de l'exécution des décisions du conseil.

### **1.2. Mission de l'OSB**

L'Observatoire des Services Bancaires assure notamment :

- le suivi de la qualité des services rendus par les Etablissements de Crédit (EC) à la clientèle ;
- l'information et le renseignement sur les services et produits bancaires et leur coût ;
- la réalisation d'études sur les services bancaires et leur qualité et l'organisation de consultations sectorielles à cet effet ;
- l'établissement d'indicateurs quantitatifs permettant de mesurer le coût des services bancaires et leur degré de satisfaction de la clientèle ;
- l'établissement de guides de référence pour les services bancaires en vue de les vulgariser au public et de diffuser les meilleures pratiques en la matière dans le secteur bancaire ;
- la prescription de recommandations aux EC et aux médiateurs ; et
- l'examen des rapports des médiateurs et l'établissement d'un rapport annuel sur la médiation bancaire.

## **2. Suivi de la qualité des services bancaires**

En exécution des missions qui lui ont été confiées, l'OSB procède depuis sa création au suivi de la qualité des services rendus par les EC à leur clientèle par :

- l'évaluation de la mise en place par lesdits établissements de politiques et procédures d'organisation à même de conférer à leurs services les attributs de la qualité imposés par la circulaire de la BCT aux EC n°2006-12 du 19 octobre 2006 ;

- la vérification du dispositif mis en place pour le renseignement et l'information de la clientèle sur les conditions de banques et l'assurance de l'existence en permanence et dans toutes les agences de la publication de leurs tarifications, préconisée par la circulaire de la BCT n°91-22 du 17 décembre 1991, telle que modifiée par les textes subséquents ;

- le suivi de l'activité monétique afin de garantir une disponibilité continue des services des distributeurs de billets de banque ;

- le traitement des requêtes parvenues à l'OSB et le suivi de celles reçues par les EC ; et

- le suivi du bon fonctionnement du dispositif de la médiation bancaire mis en place depuis 2006, année de création de l'OSB, procédure permettant à la clientèle de résoudre à l'amiable les différends qui l'oppose aux EC.

### **2.1. Traitement des requêtes parvenues à l'OSB**

Dans le cadre de la mission de veille sur la qualité des services bancaires, l'OSB se charge d'enquêter sur les requêtes qu'il reçoit de la part de la clientèle des EC, aussi bien celles émanant des particuliers que des sociétés.

#### **2.1.1. Traitement des requêtes des particuliers :**

Au titre de l'année 2014, l'OSB a reçu 170 requêtes émanant de particuliers à l'encontre des EC contre 139 requêtes pour l'année 2013, sachant que celles parvenant de la clientèle des sociétés de leasing ou de factoring étaient quasi-inexistantes. Cette hausse de 22,3% s'explique par une meilleure connaissance de l'activité de l'OSB en matière de traitement à l'amiable des différends qui naissent entre les EC et leurs clients.

Notons qu'outre les 170 requêtes parvenues à l'OSB, 20 requêtes ne se rapportaient pas à des litiges avec des EC mais plutôt à des demandes de renseignements de la part de certaines clientèles qui ont été orientées par l'OSB, soit pour recourir gracieusement à l'EC, soit pour saisir le médiateur.

**Tableau n°1 : Ventilation thématique des dossiers reçus par l'OSB en 2013 et 2014**

(En nombre sauf indication contraire)

<i>Libellés</i>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>PART DANS LE TOTAL (En %)</b>
<b>Fonctionnement du compte</b>	27	49	<b>28,8</b>
<b>Moyens de paiement</b>	12	14	<b>8,2</b>
<b>Opérations de crédit</b>	42	52	<b>30,6</b>
<b>Relations avec la clientèle</b>	9	22	<b>12,9</b>
<b>Opérations se rapportant aux hypothèques</b>	7	0	
<b>Déclaration à la Centrale d'Informations</b>	6	6	<b>3,5</b>
<b>Demandes de mainlevée</b>	6	6	<b>3,5</b>
<b>Autres</b>	30	21	<b>12,5</b>
<b>TOTAL</b>	<b>139</b>	<b>170</b>	<b>100,0</b>

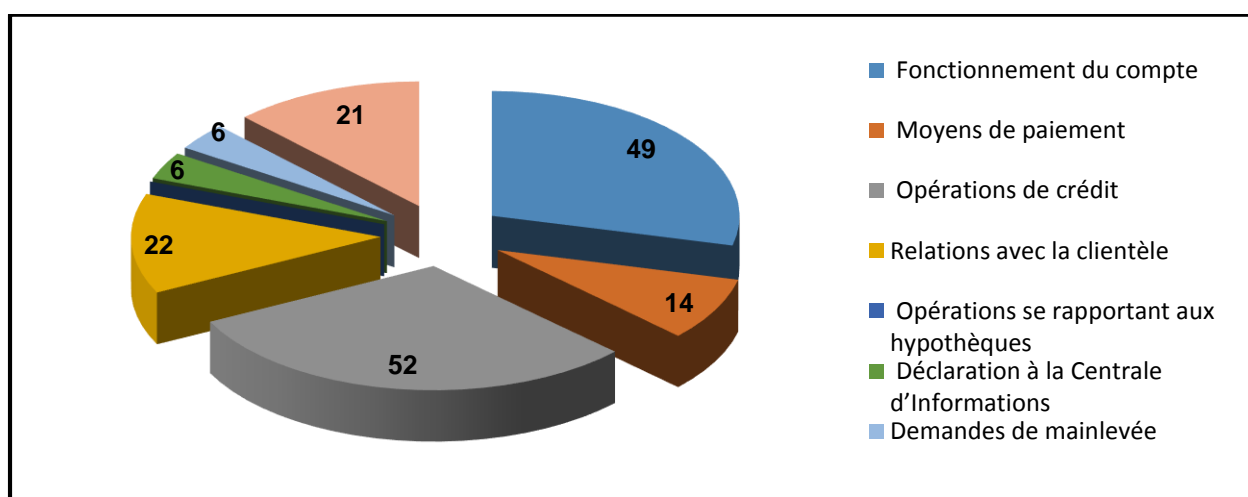
L'analyse des statistiques relatives au recensement des requêtes reçues en 2014 laisse apparaître que celles relatives aux crédits se sont accrues par rapport à 2013 et continuent à être les plus importantes, représentant 30,6% des requêtes parvenues, suivies par celles se rapportant au fonctionnement des comptes avec 28,8%.

Quant aux réclamations concernant la relation avec la clientèle, leur nombre s'est accru en 2014, toutefois, leur part dans le total n'a représenté que 12,9% en 2014 contre 23% en 2013.

Notons que les requêtes relatives aux moyens de paiement, qui ne représentent que 8,2% du total, ont légèrement augmenté en 2014 par rapport à l'année précédente.

**Graphique n°1 : Ventilation thématique des dossiers parvenus à l'OSB en 2014**

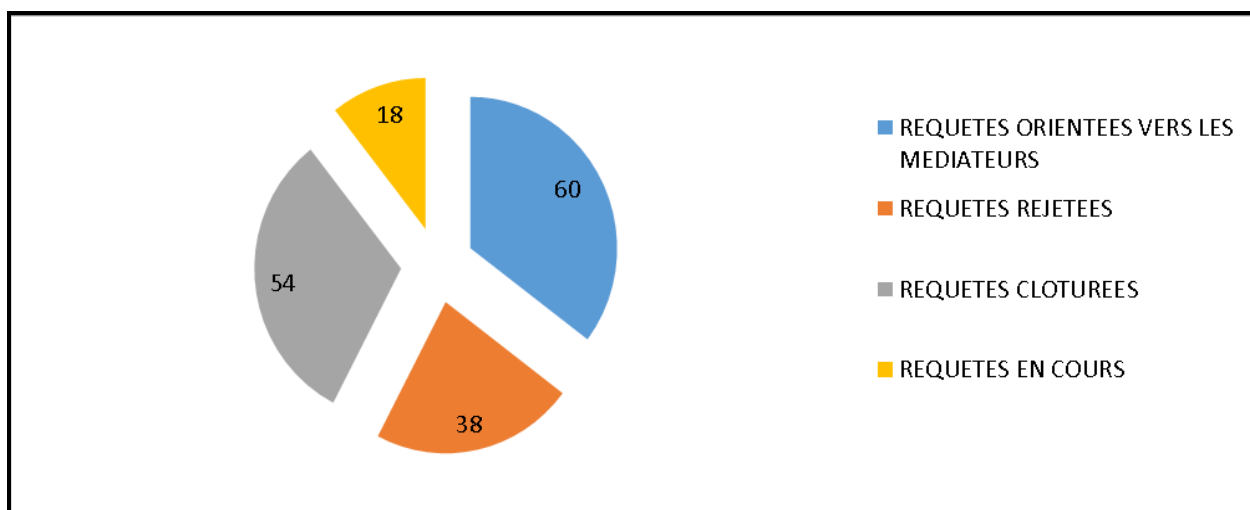
(En nombre)



En ce qui concerne les requêtes parvenues à l'OSB au titre de l'année 2014, 35,3%, ont été orientées vers les médiateurs, 42,4%, ont fait l'objet de correspondances aux EC pour étude de dossier et 22,3% ont été rejetées par l'OSB du fait que la réglementation en vigueur ne permet pas à la BCT d'intervenir dans la politique commerciale des EC, notamment pour les dossiers relatifs à l'octroi des crédits ou leur rééchelonnement ou dans les affaires traitées en justice.

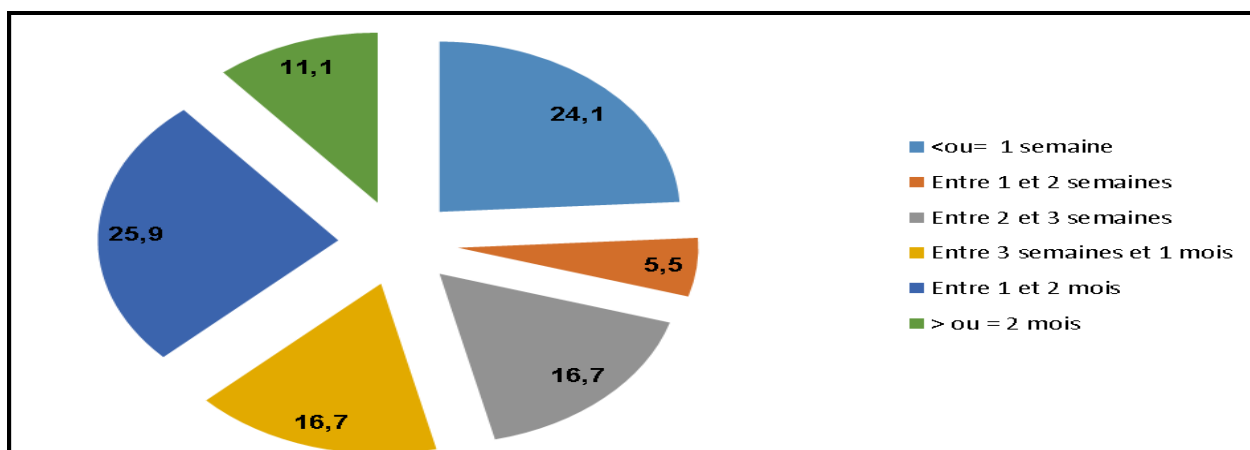
Pour ce qui est des requêtes qui ont été acheminées aux EC, leur nombre s'est élevé en 2014 à 72 dont 54 dossiers ont été clôturés et ont fait l'objet de réponse à l'OSB qui s'est chargé d'informer les requérants des suites réservées à leurs demandes. Le reste, soit 18 requêtes, sont en cours de traitement.

**Graphique n°2 : Sort des requêtes parvenues à l'OSB (en nombre)**



Quant aux délais de traitement des dossiers clôturés, ils ont varié entre une semaine et deux mois selon la nature du dossier. Ainsi 24,1% des requêtes ont fait l'objet de réponse aux requérants dans un délai d'une semaine, 16,7% entre deux et trois semaines, 16,7% entre trois semaines et un mois, 25,9% entre un et deux mois et seulement 11,1% des requêtes ont dépassé un délai de réponse de deux mois.

**Graphique n°3 : Ventilation des requêtes par délais de réponse (en%)**



En ce qui concerne les requêtes parvenues à l'OSB en matière de recherche de relations bancaires pour les personnes décédées, leur nombre s'est élevé à 210 en 2014 contre 198 en 2013, soit une augmentation de 6 %.

Ce service est rendu par la BCT aux héritiers à titre gratuit et se concrétise par la recherche de l'existence de comptes aussi bien au niveau des banques que de l'Office National de la Poste (ONP).

### 2.1.2. Traitement des requêtes des entreprises

Le nombre total de requêtes parvenues à la BCT de la part des entreprises, a atteint 71 en 2014 contre 51 en 2013 et 81 en 2012.

**Tableau n°2 : Ventilation des requêtes par thèmes**

(en nombre)			
Nature de la Réclamation	2012	2013	2014
<b>Demandes sollicitant l'intervention de la BCT pour résoudre des problèmes de financement.</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>36</b>
• Création d'un projet et financement complémentaire	3	5	27
• Financement MLT et Crédits de Gestion	13	5	9
<b>Restructuration Financière des impayés</b> (rééchelonnement, abandon, délai de grâce)	<b>25</b>	<b>12</b>	<b>7</b>
<b>Modification de données au niveau des bases de la Centrale d'informations</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>3</b>
<b>Demandes Diverses</b>	<b>33</b>	<b>21</b>	<b>23</b>
• Opérations en relation avec la tenue de comptes bancaires	11	14	9
• Mainlevée	4	-	2
• Octroi et mise en application des cautions bancaires et des crédits documentaires	3	4	3
• Application des dispositions prévues dans le cadre de circulaires de la BCT	12	1	1
• Autres	3	2	8
<b>Réclamations rejetées</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>	<b>51</b>	<b>71</b>

#### 2.1.2.1. Les demandes sollicitant l'intervention de la BCT pour résoudre des problèmes de financement

Les demandes parvenant à l'OSB sollicitant **l'intervention de la BCT pour résoudre les problèmes de financement** ont représenté la moitié des requêtes en 2014, soit 36. Leurs objets ont concerné, d'une part, l'intervention de la BCT en matière de création de projets ou de demandes de financement complémentaire (27) et d'autre part, l'appui de la BCT dans le cadre de financement à moyen et long terme et des crédits de gestion (9).

Le traitement de ces réclamations au niveau de la BCT consiste à s'enquérir auprès des EC au sujet du problème soulevé par le requérant et de procéder à la constitution du dossier comportant toutes les données susceptibles de clarifier le cas.

Quant aux **demandes ayant trait au financement à moyen et long termes (MLT) et Crédits de Gestion**, leur nombre s'est élevé à 9 en 2014. Toutefois, la BCT ne peut pas prendre de position dans la mesure où elle assure le contrôle à postériori et le refinancement des crédits, d'une part et supervise le respect de la réglementation et des normes prudentielles, de l'autre.

#### **2.1.2.2. Les demandes de restructuration des impayés**

Ces réclamations qui sont au nombre de 7 peuvent concerner des demandes répétitives de rééchelonnement des impayés pour lesquelles l'EC émet des réserves et exige au préalable la mise en place d'un plan de restructuration prévoyant la consolidation des fonds propres de l'entreprise.

Les abandons de créances ne peuvent concerner que les intérêts de retard et une partie des intérêts conventionnels et se font dans le cadre d'un programme de redressement financier.

Toutefois, les EC acceptent toujours d'examiner les propositions de règlement à l'amiable, surtout pour des dossiers en contentieux, à condition qu'elles soient objectives et prennent en considération les intérêts des deux parties.

Pour les cas défendables, la BCT a intervenu à l'amiable pour rapprocher les positions des deux parties afin d'arriver à un consensus.

#### **2.1.2.3. Modification des données au niveau des bases de la Centrale d'Informations (CI)**

Le nombre de requêtes, sollicitant la rectification des données déclarées à la CI, s'est élevé à 3 en 2014. Ces demandes concernent aussi bien la rectification des données se rapportant au montant de l'endettement enregistrées au niveau de ladite centrale que celles relatives au classement des créances.

Il convient de signaler qu'en vertu de l'article 7 de la circulaire 2008-06 « Toute personne morale ou physique qui conteste l'exactitude des données qui la concernent, déclarées à la CI, a le droit de demander la rectification desdites données auprès de l'établissement déclarant. Ce dernier est tenu d'effectuer les rectifications nécessaires s'il s'avère que les données étaient inexactes et d'en informer sans frais l'intéressé ». Les données rectifiées seront, par la suite, déclarées par les EC à la CI.



Quant aux demandes d'intervention pour modifier le classement des créances déclaré à la CI, une réponse est adressée au requérant pour lui préciser que ce classement est établi par les banques conformément aux dispositions de la circulaire de la BCT aux EC n°91-24 du 17 Décembre 1991 relative à la division, couverture des risques et suivi des engagements et donc la BCT ne peut en aucun cas intervenir.

#### **2.1.2.4. Demandes Diverses**

Le nombre de requêtes parvenues à l'OSB à ce titre s'est élevé à 23 et elles ont concerné les volets suivants :

- Opérations en relation avec la tenue de comptes bancaires : les demandes reçues sont au nombre de 9 et concernent, essentiellement, la tarification de services bancaires (commission, frais) jugée élevée ou retenue doublement, les virements bancaires contestés ou exécutés en retard, les chèques décaissés en infraction à la législation en vigueur (chèque prescrit) et ce, outre les demandes de relevés bancaires et de clôture de compte.

- Mainlevée : ce type de requêtes (2 parvenues en 2014) émane des promoteurs immobiliers qui ne peuvent pas délivrer à leurs clients les titres de propriétés car le projet est encore hypothéqué à la banque qui exige un remboursement intégral de ses créances. L'intervention de la BCT à ce titre auprès de la banque pour résoudre ces problèmes revêt un caractère amiable.

- Octroi et mise en application des cautions bancaires et des crédits (3 requêtes en 2014) : les problèmes d'exécution de la mise en jeu d'une caution bancaire ou d'un crédit documentaire concernent des techniques qui leur sont propres, lesquelles ne sont pas respectées par les parties. Ces contestations peuvent parfois faire l'objet de litiges qui ne relèvent pas des compétences de la BCT.

- Application des dispositions prévues dans le cadre de circulaires de la BCT : il s'agit de requêtes parvenant de la clientèle de banques qui demandent à bénéficier des dispositions de circulaires ayant pour objet d'aider les bénéficiaires à surmonter les difficultés financières résultant des conditions conjoncturelles (climatiques, fluctuation des prix mondiaux...). Il s'agit essentiellement des circulaires suivantes :

- Circulaire de la BCT aux banques résidentes et non résidentes n°2010-1 du 7 janvier 2010 relative à la consolidation des engagements des producteurs et des exportateurs de l'huile d'olive ;

- Circulaire de la BCT aux EC n°2011-4 du 12 avril 2011 relative au rééchelonnement des engagements des entreprises qui ont subi des dégâts matériels suite aux événements du 14 janvier 2011 ; et

- Circulaire de la BCT aux banques résidentes et non résidentes n°2012-15 du 25 septembre 2012 relative au rééchelonnement des engagements des entreprises opérant dans les secteurs de l'agriculture et de la pêche.

Les explications qui nous parviennent des banques font parfois ressortir une mauvaise interprétation de la circulaire de la part des requérants (l'entreprise ne peut pas bénéficier des dispositions qui sont prévues, ou la non admission du dossier de la relation parmi les sociétés sinistrées objet de la circulaire). Des réponses explicatives sont envoyées aux requérants.

### 2.1.2.5. Autres

Les requêtes parvenues se rapportant à ce volet sont au nombre de 8 et ont concerné :

- les agissements jugés non professionnel des responsables de la banque ;
- les demandes pour bénéficier d'une prime (investissement agricole) ;
- l'incapacité du jeune investisseur à octroyer une garantie réelle en contrepartie du financement sollicité ;
- le refus de payer les intérêts jugés élevés, ou des indemnités ;
- la recherche d'un compromis avec la banque pour éviter la mise en jeu d'une hypothèque ; et
- des consultations diverses (fondements juridiques des intérêts de retards, explication des termes ou des conditions d'une circulaire...).

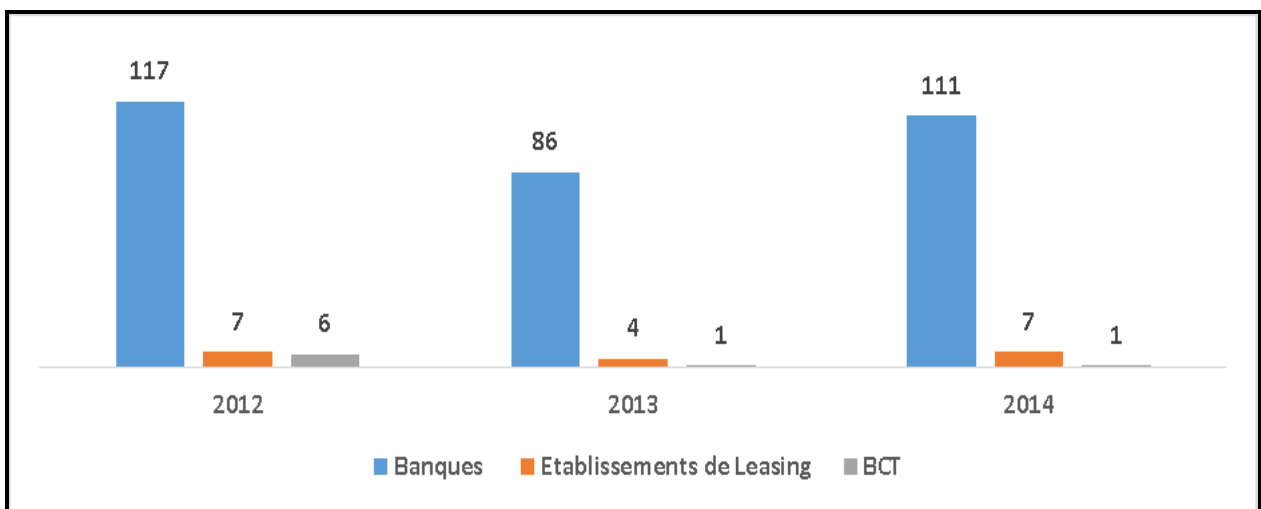
Pour ces requêtes, la position de la banque est notifiée à l'entreprise.

**Tableau n°3 : Ventilation des requêtes par Etablissement (en nombre)**

Organismes	2012	2013	2014
Banques	117	86	111
Etablissements de Leasing	7	4	7
BCT	6	1	1
<b>TOTAL*</b>	<b>130</b>	<b>91</b>	<b>119</b>

(\*) Une requête peut concerner un ou plusieurs EC.

**Graphique n°4 : Ventilation des requêtes par Etablissement (en nombre)**



Ces réclamations sont très variées (opérations se rapportant à la tenue de compte bancaire, à la délivrance de mainlevée, à l'octroi ou à la mise en exécution d'une caution bancaire ainsi qu'aux problèmes de financement ou de restructuration financière).

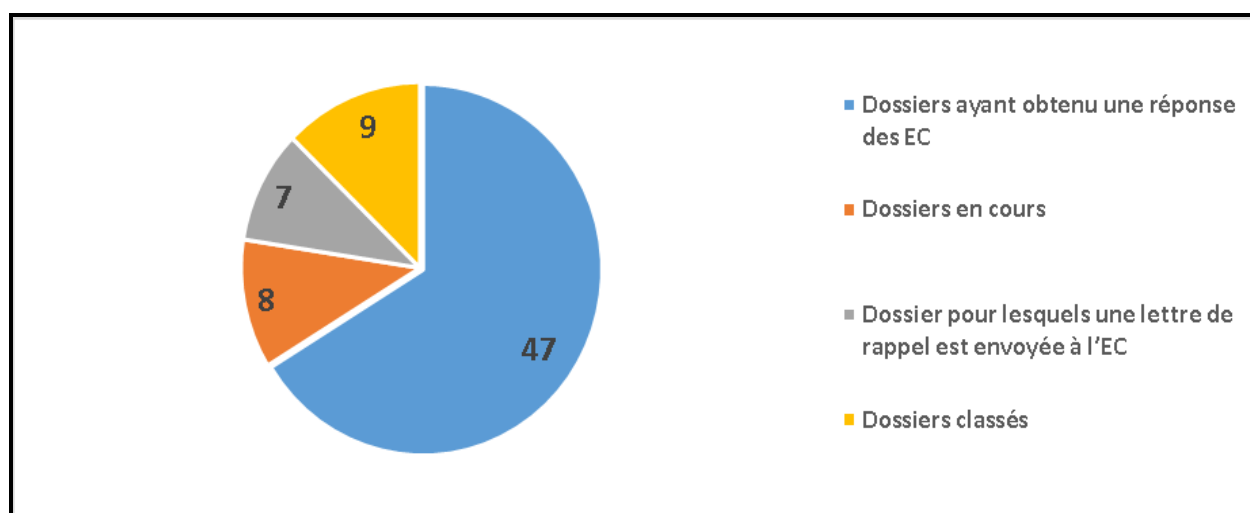
Les requêtes qui ont concerné la BCT se rapportent, essentiellement, à des demandes de modification des données au niveau de la CI relatives à l'engagement bancaire des entreprises et au classement des créances.

Les réclamations concernant les établissements de leasing se rapportent à des contrats de véhicules utilitaires lesquels ont fait l'objet de saisie et de vente suite au non paiements des échéances.

**Tableau n°4 : Sort des requêtes reçues en 2014**

Etats des dossiers	Nombre	Part dans le total en %
Dossiers ayant obtenu une réponse des EC	47	66,2
Dossiers en cours	8	11,2
Dossier pour lesquels une lettre de rappel est envoyée à l'EC	7	9,9
Dossiers classés	9	12,7
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>	<b>100,0</b>

**Graphique n°5 : Sort des requêtes reçues en 2014**



Le traitement des requêtes des entreprises en 2014 s'est soldé comme suit :

- les dossiers ayant obtenu une réponse de la part des EC : pour ces dossiers, une correspondance est adressée au requérant pour lui notifier les éléments de réponse ou la position de l'EC quant au problème évoqué. Ce courrier peut, éventuellement, donner lieu à d'autres réclamations ou contestations de la part du requérant se rapportant à la justification de la position de la banque.

Dans certains cas, ces dossiers peuvent faire l'objet d'une relance auprès des EC afin de clarifier la situation et en informer le requérant ultérieurement.

Pour d'autres cas aucune suite n'est donnée à la seconde requête de l'entreprise si le litige est porté devant les tribunaux ou en attente d'un jugement définitif ;

- les dossiers en cours sont ceux orientés vers les médiateurs conformément aux dispositions de l'article 8 du décret n°2006-1181 du 10 juillet 2006 relatif aux conditions d'exercice de l'activité de médiation bancaire.

Ce recours vient en cas d'échec des tentatives de régularisation de la situation engagées par le requérant avec l'EC concerné. Dans le cas où ce recours demeure infructueux, le requérant peut saisir la BCT en transmettant tous les documents d'appui ;

- les dossiers ayant fait l'objet d'une lettre de rappel : lesdites lettres sont adressées aux EC qui n'ont pas répondu au 1<sup>er</sup> courrier ou pour lesquels un complément d'information est demandé et ce, en parallèle avec un courrier électronique adressé aux correspondants de l'OSB ;et

- les dossiers classés sont, notamment, ceux qui ne sont pas du ressort de la BCT ou qui sont, désormais traités par la justice.

## **2.2. Suivi de la qualité des services monétiques**

Dans le cadre du suivi de la qualité des services bancaires et plus précisément des services monétiques offerts à la clientèle, l'OSB procède à un suivi régulier de la monétique en Tunisie et ce, à travers l'exploitation des informations et des statistiques centralisées au sein de la Société Monétique Tunisie (SMT) permettant d'élaborer des indicateurs pouvant apprécier le taux de disponibilité des DAB, la durée et la célérité des interventions en cas de panne et la répartition géographique de ces interventions.

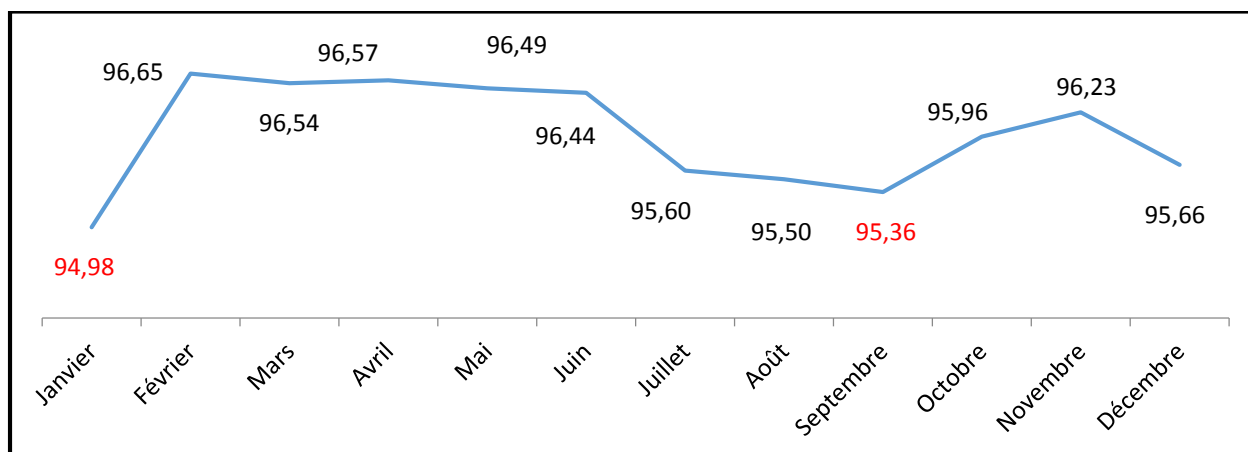
Durant l'année 2014, le taux de disponibilité des DAB mesurant la durée des services offerts à la clientèle, a enregistré une moyenne de 96,01%, soit une durée de panne moyenne d'environ 13 mn/jour. Ce niveau est jugé acceptable mais pourrait bien être amélioré.

**Tableau n°5 : Evolution du taux de disponibilité des DAB en 2014**

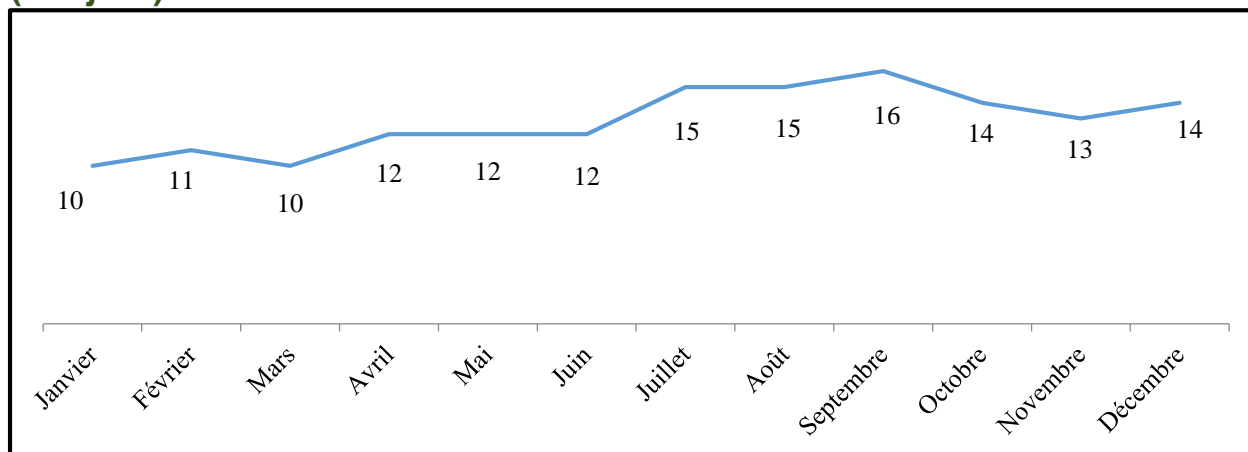
Mois	Taux de disponibilité (en%) (*)	Durée de panne Moyenne (mn/jour)
Janvier	94,98	10
Février	96,65	11
Mars	96,54	10
Avril	96,57	12
Mai	96,49	12
Juin	96,44	12
Juillet	95,60	15
Août	95,50	15
Septembre	95,36	16
Octobre	96,00	14
Novembre	96,22	13
Décembre	95,70	14

(\*) Compte non tenu des statistiques de quatre institutions financières disposant de leurs propres serveurs.

**Graphique n°6 : Evolution du taux de disponibilité des DAB (en%)**



**Graphique n°7 : Evolution de la durée moyenne d'interruption des DAB (mn/jour)**

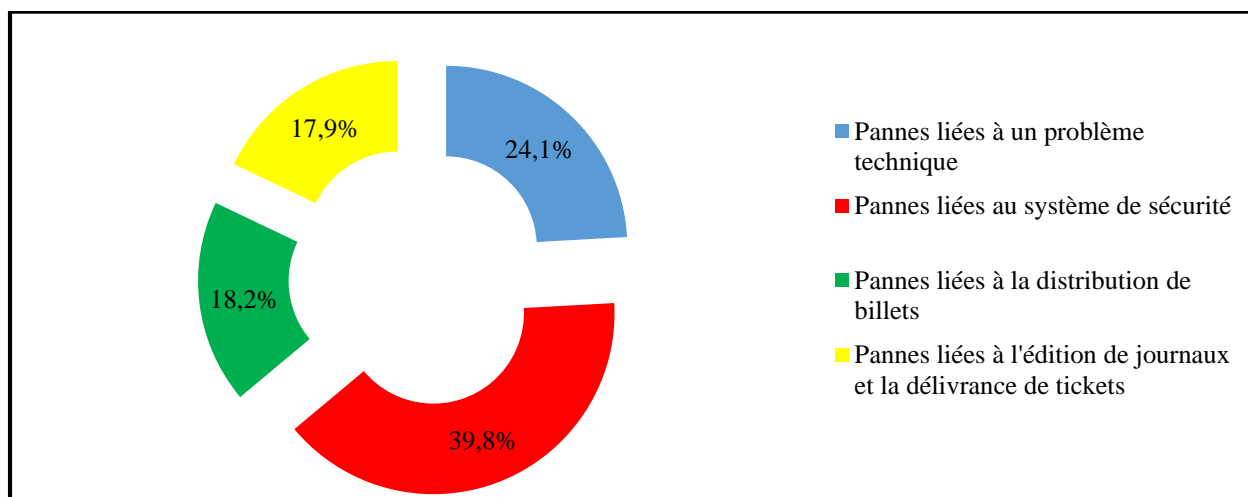


Notons que la baisse du taux de disponibilité des DAB au cours du début et de la fin de l'année ainsi qu'au terme du 3<sup>ème</sup> trimestre s'explique principalement par des pannes liées à la distribution de billets, notamment durant les weekend et ce, en raison de l'accroissement des dépenses durant ces périodes et l'impossibilité d'intervenir lorsque les agences bancaires sont closes.

Par ailleurs, les principales causes d'immobilisation des DAB s'expliquent par quatre motifs principaux :

- pannes liées à un problème technique ;
- pannes liées au système de sécurité ;
- pannes liées à la distribution de billets ; et
- pannes liées à l'édition de journaux et la délivrance de tickets.

### Graphique n°8 : Répartition des pannes par nature : Moyenne 2014



## 3. Travaux effectués par l'OSB

### 3.1. Information, renseignement et établissement des guides de référence

Dans le cadre de la mission qui lui est dévolue en matière de l'information et du renseignement sur les services et les produits bancaires, l'OSB a publié des fiches pédagogiques, bilingues, ayant trait à sa mission, à la médiation bancaire, aux étapes à suivre pour bien clôturer un compte bancaire ainsi qu'aux diligences à respecter pour bien gérer une carte bancaire.

Ces fiches ont fait l'objet de dépliants qui ont été distribués lors de manifestations auxquelles il a participé et ils ont été mis à la disposition du public dans tous les comptoirs de la BCT.

Par ailleurs et dans le cadre d'une meilleure transparence, il a été procédé à l'actualisation des conditions tarifaires des banques publiées sur le site web de l'OSB.

Il convient de signaler qu'un état permettant de localiser tous les DAB sur le territoire tunisien, par banque et par ville a été publié sur le site web de l'OSB. En outre, au courant du 1<sup>er</sup> trimestre de l'année 2015 un état regroupant la permanence des bureaux de change dans les différents gouvernorats et dans les aéroports a été mis à la disposition du public sur ce même site.

Enfin et dans le cadre du renseignement des usagers, une liste des médiateurs bancaire est disponible sur ledit site avec toutes leurs coordonnées actualisées.

### **3.2. Prescription des recommandations aux Etablissements de Crédit**

Dans le cadre du suivi de la qualité des services bancaires et de la mise au point concernant certains thèmes récurrents au niveau des requêtes parvenant à la BCT et traitées au niveau de l'OSB, des réunions périodiques ont été tenues avec les correspondants des EC.

Leur fréquence moyenne fût trimestrielle durant l'année 2014 et elles étaient fructueuses pour tous les intervenants, permettant l'obtention d'éclaircissements sur certains sujets ayant trait à la qualité des services bancaires et la proposition de révision de certains points réglementaires.

A cet égard, deux nouvelles mesures ont été adoptées à savoir :

- la délivrance systématique par les banques d'une attestation de clôture de compte ; et
- l'uniformisation des libellés des principales opérations bancaires.

#### **3.2.1. La mise en place de la procédure de délivrance d'une Attestation de Clôture de Compte**

Lors de l'accomplissement de sa mission notamment à l'occasion du traitement des requêtes parvenues de la part de la clientèle des établissements de crédit, l'Observatoire a pu constater une augmentation substantielle des litiges, parvenant aussi bien à l'OSB qu'aux banques ainsi qu'aux médiateurs, ayant trait à la procédure adoptée par les banques en matière de clôture de compte.

Ce constat a été soulevé lors des réunions périodiques avec les correspondants de l'OSB qui ont aussi confirmé l'existence d'un nombre important de ces requêtes et d'une confusion de la part du client entre clôture de compte et obtention de mainlevée sur un crédit contracté.

Il fût donc opportun de normaliser la procédure de clôture de compte et la délivrance par les banques, à leur clientèle, d'une attestation de clôture de compte, solution qui a été accueillie positivement et qui a fait l'objet de plusieurs séances de travail avec les correspondants des banques.

A cet égard, une lettre, signée par le Gouverneur, en tant que Président du Conseil de l'Observatoire, a été adressée aux premiers responsables des banques, stipulant que les procédures de contrôle interne doivent bien préciser les modalités de mise à la disposition de leurs clientèles, désirant clôturer leurs comptes, d'une attestation de clôture.

Cette lettre a fait l'objet d'une campagne de sensibilisation et ce, à travers :

- un communiqué au niveau de la TAP,
- la réalisation d'une fiche pédagogique publiée sur le site de l'OSB ; et
- l'intervention au niveau des médias.

Cette mesure n'aura que des effets positifs sur la relation clients/banques du moment qu'elle a été prise en collaboration avec le secteur bancaire et ce, pour le bien de leurs clientèles.

### **3.2.2. Uniformisation des libellés des principales opérations bancaires**

Lors de l'accomplissement de sa mission, l'Observatoire a pu constater une multitude de variétés de libellés des opérations au niveau du secteur bancaire dont les dénominations diffèrent d'une banque à une autre tendant à brouiller la compréhension des relevés bancaires par la clientèle.

Ce constat a été soulevé lors des réunions périodiques avec les correspondants de l'OSB qui l'ont aussi confirmé.

Il fût donc opportun d'uniformiser les libellés des principales opérations bancaires afin de simplifier, pour la clientèle des banques, l'accès aux informations tarifaires.

Ainsi, 135 libellés d'opérations bancaires courantes ont pu être uniformisés et avec la collaboration des correspondants de l'OSB et une lettre, signée par le Gouverneur, accompagnée de la liste des principales opérations bancaires, a été adressée aux premiers responsables des banques afin de charger leurs structures respectives de prendre les dispositions nécessaires au niveau de leurs systèmes d'information.

### **3.3. Suivi de la médiation bancaire**

Dans le cadre du suivi de la médiation bancaire et à l'instar de ce qui a été effectué avec les correspondants de l'OSB, des réunions périodiques ont été tenues avec les médiateurs et ce, afin de mettre le point sur les problèmes qu'ils rencontrent, notamment l'information de la clientèle et la transparence des opérations de banque, le surendettement des ménages, le champ d'intervention des médiateurs, les problèmes de communication, la sécurisation des cartes monétiques et les problèmes des services monétiques.



Ainsi, les médiateurs bancaires ont aussi été avisés des nouvelles mesures prises en matière de clôture de compte et d'uniformisation des libellés des opérations bancaires.

### 3.4. Présentation des Résultats de l'enquête relative au traitement des requêtes par les banques

Une enquête a été engagée par l'OSB, auprès des 22 banques de la place, relative au traitement des réclamations reçues au cours de l'année 2013 par le biais d'un formulaire qu'elles ont rempli.

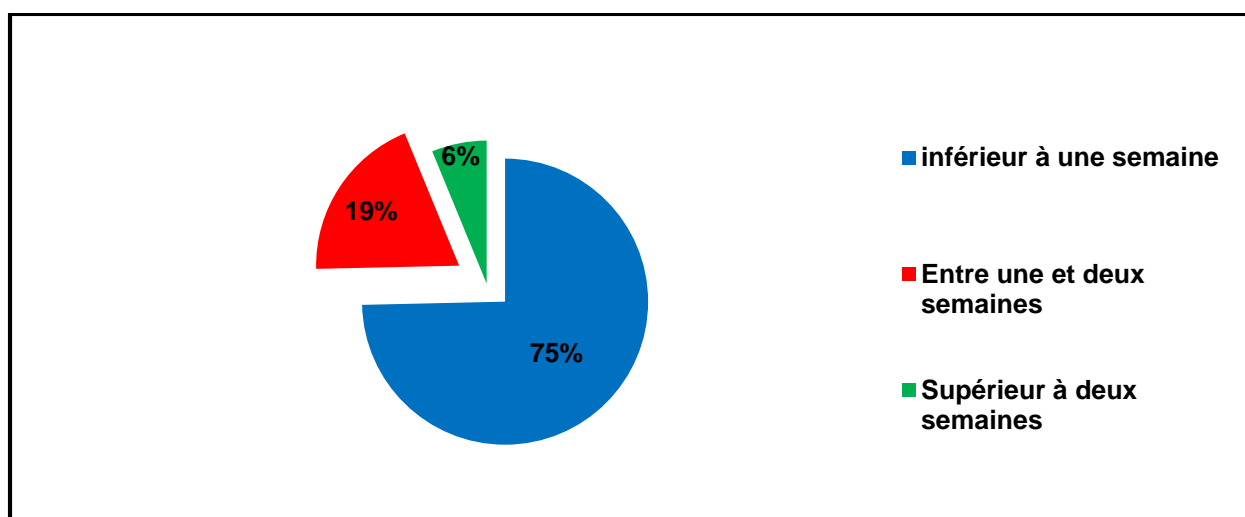
- 14 banques ont répondu soit 64% du total.
- la compilation des réponses à cette enquête indique un nombre total de requêtes s'élevant à 44073.
- 86% des banques qui ont répondu à l'enquête disposent d'une entité autonome chargée de la gestion des réclamations de la clientèle.
- 50% des banques utilisent une application informatique à cet effet.

Réparties par thème, les réclamations ont concerné des problèmes se rapportant à la monétique, au fonctionnement du compte, à la politique commerciale et aux moyens de paiement hors monétique.

S'agissant des délais de traitement et de régularisation des réclamations :

- 75% des requêtes ont été traitées dans un délai inférieur à une semaine.
- 19% entre une et deux semaines.
- 6% au-delà de deux semaines.

#### Graphique n°9 : Répartition du délai de traitement de la requête



Quant au sort des requêtes, environ 97,5% ont été clôturées et le reliquat soit 2,5% sont en cours de traitement au terme de l'année précédente.

Celles ayant été admises à la médiation ont totalisé 133, ne représentant que 0,3% du total des réclamations.

Cette enquête a permis d'apprécier le dispositif de traitement des réclamations de la clientèle au sein des banques.

Une bonne gestion des réclamations de la clientèle est un pilier de la qualité des services rendus puisqu'elle permet :

- l'amélioration des produits ou services.
- l'évaluation des procédures existantes.
- le repérage des dysfonctionnements.
- la mise en œuvre d'une stratégie de suivi.

En outre le dispositif de traitement des réclamations est un outil à la fois stratégique et tactique pour la banque permettant :

- une réaction de court terme au mécontentement ;
- le ciblage et l'identification de tout dysfonctionnement et ce, quelle que soit sa nature ou son origine ; et
- l'évaluation du degré de satisfaction de la clientèle.

Une autre enquête, plus affinée, sera engagée pour l'année 2014 et ce, afin de mieux apprécier les efforts fournis par les banques dans l'amélioration de leur système de traitement des réclamations et dont les résultats ne sont pas encore prêts.

### **3.5.      Elaboration de l'Indice des Prix des Services Bancaires (IPSB)**

L'une des principales missions assignées à l'OSB, depuis sa création en 2006, est l'élaboration d'indicateurs permettant le suivi de la qualité des services bancaires et leurs coûts. Depuis, des travaux ont été engagés afin d'élaborer et de publier l'IPSB.

*Cet indice aura pour objectifs :*

- de mesurer l'évolution du niveau général des prix des services bancaires ; il enregistre la variation des prix entre une période de base et une période variable ou entre deux périodes quelconques situées entre la période de base et la période courante ;
- de synthétiser, en un seul chiffre, l'ensemble des variations des prix élémentaires en accordant à chaque produit et à chaque service l'importance qu'il a dans le montant total des dépenses effectuées par la clientèle des établissements de crédit ; et
- de constituer un outil de simulation et d'anticipation de l'impact des variations tarifaires.

## Encadré n°1 : Particularités de l'IPSB

### Caractéristiques de l'IPSB

population de référence : clients particuliers ;

panier-type : produits et services destinés aux ménages ;

type de l'indice : indice de Laspeyres ;

données collectées : volume des opérations et chiffres d'affaires TTC ;

origine des données : les banques de la place ;

Périodicité : une périodicité trimestrielle a été retenue provisoirement.

### Méthodologie de calcul de l'IPSB

Décomposition des recettes des banques entre particuliers et autres grâce à une clé de répartition déterminée pour chaque service bancaire à partir des données fournies par les banques.

Calcul du coefficient budgétaire (ou la pondération). Il s'agit de la part que représente un service donné dans le total des dépenses des ménages au titre des frais bancaires toutes banques confondues.

### Type de produits retenus pour la construction de l'indice

#### 1- Les Moyens de paiements

Effets

Chèques

Chèques certifiés

Mise à disposition

Prélèvements

Virements en Tunisie

\* Emis

\* Reçus

Virements à l'étranger

\* Emis

\* Reçus

#### 2- Cartes Bancaires

\* cotisation annuelle

\* Retrait hors réseau

\* Opposition

\* Recalcul du code

\* Remplacement carte

#### 3- La gestion du compte

Frais de tenue de compte

\* Compte chèque

\* Compte d'épargne

\* Compte étranger en DTC

Frais relatifs aux offres groupées « package »

Autres Frais

\* Commission de mouvement

\* Commission du plus fort découvert

#### 4- Autres services

Frais de succession

Recherche de documents

Banque à distance

Afin de garantir l'efficacité à cet indice, deux conditions sont importantes à savoir :

- le choix de la périodicité de la publication de l'IPSB qui est tributaire de la nature des statistiques communiquées par les EC ainsi que de la pérennité de leurs transmissions ;
- Le respect par les EC des délais de communication de leur reporting.

Il est aussi prévu de réaliser un guide de référence ou d'utilisation indiquant la méthode de confection dudit indice. Cette mesure aura pour effet d'accroître le degré de confiance en ce dernier.

L'élaboration de cet indice permettra de compléter l'Indice Général des Prix à la Consommation qui ne tient compte actuellement que de cinq services financiers de base.

### **3.6. Relation de l'OSB avec les partenaires institutionnels et les médias**

Durant l'année 2014, l'OSB n'a cessé de nouer des relations solides avec des partenaires institutionnels locaux (Organisation de Défense du Consommateur (ODC) ou Institut National de la Consommation (INC)) ou internationaux (Bureau international du travail BIT) et même des organisations non gouvernementales.

En effet, l'OSB a participé à différentes manifestations telles que :

- la journée mondiale du consommateur organisée par l'INC ;
- la journée d'information réalisée par l'INC pour les organisations et associations de défense du consommateur ;
- les ateliers pour la mise en place des préalables à la réalisation d'un code de la consommation en collaboration avec l'INC ;
- la participation à la mise en place des termes de référence relatifs à l'enquête sur la qualité des services bancaires réalisée en Mars 2014 ; et
- la participation aux ateliers de validation des manuels de formation de formateurs en matière d'inclusion financière réalisée par le BIT.

En outre, l'OSB collabore avec les médias en vue d'informer les consommateurs de services bancaires sur les missions de l'OSB, le fonctionnement du dispositif de médiation, leurs droits et les procédures permettant l'entretien de bonnes relations entre les différentes parties.