

## CIRCULAIRE AUX ETABLISSEMENTS DE CREDIT N°2008-05 DU 4 MARS 2008

**OBJET :** Critères d'octroi du prix du Président de la République pour la qualité des services bancaires.

Le Gouverneur de la Banque Centrale de Tunisie,

Vu la loi n°58-90 du 19 septembre 1958 portant création et organisation de la Banque Centrale de Tunisie telle que modifiée et complétée par les textes subséquents,

Vu la loi n°85-108 du 6 décembre 1985 portant encouragement d'organismes financiers et bancaires travaillant essentiellement avec les non-résidents, telle que modifiée, notamment par la loi n°2007-70 du 27 décembre 2007,

Vu la loi n°2001-65 du 10 juillet 2001 relative aux établissements de crédit, telle que modifiée et complétée par la loi n°2006-19 du 2 mai 2006,

Vu le décret n° 2006-1879 du 10 juillet 2006, fixant la composition et les règles d'organisation et de fonctionnement de l'observatoire des services bancaires,

Vu le décret n° 2006-1880 du 10 juillet 2006, fixant la liste et les conditions des services bancaires de base,

Vu le décret n°2008-137 du 22 janvier 2008, relatif à la création du prix du Président de la République pour la qualité des services bancaires et à la fixation des conditions et modalités de son octroi et notamment son article 5,

Vu la circulaire aux banques n°91-22 du 17 décembre 1991 portant réglementation des conditions de banque, telle que modifiée, notamment par la circulaire n°2001-14 relative à la publication des conditions de banque,

Vu la circulaire aux Intermédiaires agréés n°2001-11 du 4 mai 2001, relative au marché des changes et instruments de couverture des risques de change et de taux, telle que modifiée par la circulaire n°2007-27 du 18 décembre 2007 et notamment son article 54,

Vu la circulaire aux établissements de crédit n°2006-5 du 20 juin 2006, relative aux conditions d'ouverture, de fermeture et de transfert de succursales, d'agences et de bureaux périodiques par les établissements de crédit agréés,

Vu la circulaire aux banques n°2006-11 du 18 octobre 2006, relative aux conditions générales et particulières minimales de la convention de gestion de compte de dépôt,

Vu la circulaire aux établissements de crédit n°2006-12 du 19 octobre 2006, relative aux attributs de la qualité des services bancaires,

Décide :

**Article 1<sup>er</sup> :** Le prix du Président de la République pour la qualité des services bancaires créé en vertu du décret n°2008-137 du 22 janvier 2008 est attribué sur la base d'une candidature présentée par l'établissement de crédit, accompagnée d'un rapport explicatif détaillé, appuyé des justificatifs de distinction de l'agence candidate dans le domaine de la qualité des services fournis à sa clientèle.

**Article 2 :** Le respect des obligations prévues par la loi n°2001-65 du 10 juillet 2001 relative aux établissements de crédit et ses textes d'application est une condition préalable de présentation des candidatures pour l'obtention du prix du Président de la République pour la qualité des services bancaires.

**Article 3 :** Sous réserve des dispositions de l'article 2 de la présente circulaire, le rapport visé par l'article premier de la présente circulaire est établi sur les éléments référentiels suivants :

- la politique de communication envers la clientèle;
- l'existence d'un poste de chargé de clientèle opérationnel ;
- l'organisation de l'agence par spécialité ;
- le traitement des doléances de la clientèle de l'agence (nombre, délai de traitement et solutions apportées) ;
- la fréquence des pannes du/des DAB/GAB de l'agence ;
- les rapports du client superviseur ;
- l'aménagement intérieur du local ;
- l'état de connexion de l'agence aux nouvelles technologies de communication ;
- le taux d'accroissement des comptes par catégorie ;
- le nombre des comptes clôturés en rapport avec les comptes ouverts par catégorie ;
- le taux d'accroissement des cartes bancaires délivrées à la clientèle ;
- le taux d'accroissement des dépôts par agent ;
- tout autre élément référentiel justifiant la distinction de l'agence candidate dans le domaine de la qualité des services fournis à sa clientèle.

**Article 4 :** La présente circulaire entre en vigueur à compter de sa notification.