



Tunisie : Une application pour comparer les tarifs des services bancaires

L'Organisation tunisienne pour informer le consommateur (OTIC) lance, en mars 2020, une application mobile pour faciliter la comparaison des différents services bancaires rendus en Tunisie. C'est ce qu'a fait savoir le président de ladite organisation, Lotfi Riahi, dans un entretien accordé à l'Agence TAP.

Cette application vient répondre aux besoins du consommateur en informations sur le coût des services bancaires, d'autant que 20 % des réclamations reçues quotidiennement, par l'OTIC portent sur des dépassements dans les transactions effectuées avec les banques.

Des banques de la place ne respectent pas [la gratuité des 14 services déterminés par la Banque Centrale de Tunisie](#). Certaines banques n'informent pas les clients sur les prix de leurs services alors que l'information doit être réglementée et affichée clairement, à l'intérieur des sièges et des différentes agences.

Certaines banques, a-t-il, fait remarquer, imposent des frais sur l'obtention par le client d'un extrait bancaire, alors que la BCT a institué ce service gratuitement.

Le rapport sur l'activité de l'observatoire de l'insertion financière pour l'année 2017, a stipulé qu'il faut informer les clients des conditions bancaires et financières et garantir l'affichage des tarifs d'une manière continue, au sein de toutes les agences, banques et établissements financiers, en application de la circulaire de la BCT n°22 pour l'année 1991, amendée et suivie par d'autres textes législatifs. Selon le même rapport, 448 réclamations ont été enregistrées en 2017, dont 89,5% portées par des personnes physiques.

L'enquête menée par OTIC en 2018 a révélé encore que 84% d'un échantillon de 2415 clients, auprès des banques tunisiennes "ne sont pas satisfaits" des services rendus par ces établissements financiers.

Des clients ont exprimé leur colère à l'égard du traitement qui leur est réservé de la part des institutions financières et les déductions faites, et ce dans le cadre d'une campagne menée sur les réseaux sociaux sous le signe "Rompre avec la cherté".

Taux d'intérêt variable et absence d'information sur les tarifs

L'enquête a fait ressortir que 74% des interviewés n'ont pas confiance dans les établissements bancaires. il s'agit également, de l'absence d'information sur l'augmentation des tarifs des services bancaires, bien que la loi stipule que le client doit être informé avant deux mois de l'entrée en vigueur de cette augmentation.

Riahi a souligné l'application d'un taux d'intérêt variable sur les crédits, dont les délais de remboursement s'étend sur plus de 15 ans, ce qui a été strictement, interdit par la loi en vigueur.

Certaines banques infligent un taux d'intérêt supplémentaire en cas de retard du remboursement même si le retard est de courte durée, alors que le paiement est lié au versement des salaires mensuels par l'employeur.

Le président de l'OTIC a imputé la responsabilité de l'absence de la transparence des transactions bancaires à la Banque Centrale de Tunisie, étant donné qu'elle représente l'autorité du contrôle et de sanction, exprimant son inquiétude quant à l'augmentation des prélèvements sur les services rendus par les banques à travers l'Internet, pour atteindre "90 dinars par an", selon lui.

Il a appelé à une révision méticuleuse de la loi de change en Tunisie et à faire participer la société civile à la lutte contre les dépassements, estimant que l'éclaircissement des termes contenus dans le relevé bancaire du client constitue une nécessité absolue.

Le client doit informer la BCT sur toutes les infractions

Pour sa part, le président du directoire de l'Amen Bank et ex-président de l'Association professionnelle tunisienne des banques et des établissements financiers (APTBEF), Ahmed El Karm, a indiqué à l'agence TAP que les différents types de



services offerts par les banques figurent dans une liste publiée par la BCT et le client est appelé à l'informer en cas d'infraction ou de différend par rapport à ce qui a été convenu avec la banque.

Cette liste comporte les services à fournir gratuitement au client, dont l'ouverture d'un compte bancaire, l'octroi d'un chéquier, et le dépôt et le retrait des billets de banques.

La BCT a engagé les établissements financiers à fixer les tarifs des services non gratuits dans le cadre d'une fourchette (les tarifs minimums et maximums à appliquer). Ces établissements sont dans l'obligation d'informer les clients sur ces tarifs, notamment à travers des affiches dans les différentes agences bancaires (lesquelles sont quasiment, absentes dans toutes les banques et leurs agences).

Les tarifs devraient être publiés également, sur les sites électroniques des banques et sur le site électronique de l'Observatoire de l'Inclusion Financière "OIF". Le client a le droit d'accéder à toutes les informations relatives aux services bancaires et à procéder à des comparaisons.

L'OIF est chargé, entre autres, d'informer le client et de faire connaître les services et produits bancaires ainsi que les tarifs appliqués. Il est également, appelé à assurer le suivi de l'évolution de la qualité des services rendus par les établissements opérant dans le secteur financier, notamment en ce qui concerne la satisfaction des besoins des clients.

El Karm a précisé que le client peut contacter le service des réclamations de la banque pour vérifier l'application exacte des tarifs publiés ou convenus, et en cas de contradiction, il peut avoir recours au médiateur bancaire, dont l'adresse figure dans les différents documents bancaires. Ce médiateur a pour fonction de trouver des solutions aux différents litiges survenus entre la banque et le client.

Le médiateur bancaire méconnu des clients

Toutes les dispositions réglementaires nationales garantissent des mécanismes de défense des intérêts des clients, a fait remarquer El Karm, soulignant néanmoins, la nécessité de vulgariser et d'ancrer davantage la culture financière afin de faciliter la relation entre le client et la banque.

Il a, également, mis l'accent sur la nécessité de mettre en place une stratégie opérationnelle associant les différentes parties prenantes, dont l'objectif est de diffuser la culture bancaire et financière, jugeant indispensable d'intégrer cette stratégie dans les programmes éducatifs, et ce, à partir du cycle primaire.

Selon un sondage réalisé par l'OTIC en 2018, 92% des Tunisiens n'ont pas entendu parler de médiateur bancaire, 94% d'entre eux ignorent les services bancaires gratuits. En outre 96% de l'échantillon n'ont pas comparé les tarifications des services bancaires présentées par les différentes banques, lors de l'ouverture d'un compte bancaire.

Source : Web Manager Center