



التجاري وفا بنك
Attijariwafa bank

Communiqué de presse

Attijari bank Tunisie primée pour la qualité de ses services bancaires

Casablanca, le 11 décembre- Pour sa 1^{ère} édition le Prix Présidentiel pour la qualité des services bancaires a été décerné à Attijari bank Tunisie, en pôle position la Banque Nationale Agricole de Tunisie (BNA), devant la Banque Internationale Arabe de Tunisie (BIAT).

La cérémonie officielle de remise des prix se tiendra le 25 décembre 2009.

Le secteur bancaire représente un secteur d'appui qui contribue largement au développement économique du pays. C'est d'ailleurs à partir de ce constat que l'Etat Tunisien a essayé de faire progresser la réforme de ce secteur en posant des mécanismes à même de hisser la qualité des services bancaires au niveau des standards internationaux.

La Tunisie est d'ailleurs l'un des rares pays à porter la qualité au rang d'obligation légale. Ainsi, la loi de 2006 portant amendement de la loi bancaire est venue poser des obligations en terme d'offre à la clientèle de services, ainsi que la mise en place d'une convention de gestion de compte de dépôt outre l'institution de la fonction de médiateur bancaire et la création de l'Observatoire des Services Bancaires.

Ce prix créé l'année dernière à été institué par le décret du 22/01/2008 et a pour but de récompenser la meilleure agence bancaire en terme de qualité de services fournis à la clientèle et a pour vocation de renforcer la transparence et protéger les intérêts de la clientèle. Les critères de sélection de l'agence avaient auparavant fait l'objet d'une circulaire émise par la Banque Centrale de Tunisie (datée du 4 mars 2008) et diffusée auprès de tous les établissements de crédits du territoire.



التجاري وفا بنك
Attijariwafa bank

Critères de sélection

Ce prix a été décerné sur la base d'une candidature accompagnée d'un rapport explicatif détaillé sur la base des éléments 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 la clientèle

et ce, appuyé des justificatifs de distinction de l'agence candidate dans le domaine de la qualité des services fournis à sa clientèle.

Source : Circulaire aux Etablissement de Crédit n°2008- 05, du 4 mars 2008.