

CIRCULAIRE AUX ETABLISSEMENTS DE CREDIT N°2006-12 DU 19 OCTOBRE 2006

OBJET : Les attributs de la qualité des services bancaires.

Article 1^{er} : Les établissements de crédit et les banques non-résidentes sont tenus de mettre en place un dispositif de la qualité consacrant les règles de sécurité, de célérité et de transparence lors de la réalisation de leurs opérations.

A cet effet, ils doivent notamment :

- mettre en place des programmes pour inculquer la culture de la qualité et l'enraciner au niveau de leurs différentes structures et auprès de leurs agents ;
- fixer des procédures organisationnelles précises pour les différentes opérations ;
- œuvrer pour l'adoption des normes de la qualité en vigueur.

Article 2 : Les établissements de crédit et les banques non-résidentes sont tenus de fixer des délais maximums pour leurs différentes opérations et de s'y conformer strictement. Ces délais doivent concerner plus particulièrement les services bancaires de base (la fourniture des formules de chèques et les cartes bancaires, l'envoi des relevés de comptes et la clôture de comptes) ainsi que les opérations les plus usuelles (l'octroi de certificat de main levée, l'apurement des dossiers de successions...etc.).

Les banques fixent des délais maximums pour l'octroi, aux sociétés en cours de constitution, des attestations relatives à la libération de capital domicilié dans un compte indisponible ouvert sur leurs livres sans que ces délais ne puissent dépasser trois (3) jours ouvrables à compter de la date de présentation d'une demande à cet effet.¹

Les établissements de crédit et les banques non-résidentes doivent, également, fixer des délais maximums pour statuer sur les demandes de financement sans que ces délais ne dépassent :

- vingt jours ouvrables dans les banques pour les crédits d'investissement et les nouveaux crédits de gestion ;
- dix jours ouvrables dans les banques pour le renouvellement des crédits de gestion ;
- cinq jours ouvrables dans les banques pour les crédits aux personnes physiques accordés à des fins non professionnelles.

Ces délais sont décomptés à partir de la date de réception de la demande accompagnée de tous les documents et renseignements demandés.

Article 3 : Les établissements de crédit et les banques non-résidentes doivent adopter une politique de communication envers la clientèle assise sur le principe de la transparence. A cet effet, ils doivent notamment :

- afficher les délais de réalisation des opérations ainsi que les documents à joindre aux demandes relatives à ces opérations ;
- remettre un accusé de réception pour toutes les demandes reçues ;
- répondre par écrit à ces demandes ;
- informer leur clientèle de particuliers, en cas d'adoption d'un taux d'intérêt variable, des conséquences éventuelles d'une variation à la hausse du taux d'intérêt sur le marché monétaire et des impacts sur le montant des mensualités dues en principal et en intérêt²;
- fournir à tout bénéficiaire d'un crédit un tableau d'amortissement².

Article 4 : Les établissements de crédit et les banques non-résidentes sont tenus :

- d'adresser un relevé mensuel pour les comptes de dépôt et les comptes courants comprenant le solde du mois précédent, le mouvement détaillé du compte pour le mois concerné et le solde de fin de mois.
- fournir aux titulaires des comptes professionnels les échelles d'intérêts calculés trimestriellement en indiquant tous les éléments pris en compte pour le calcul de ses intérêts.

Article 5 : Les établissements de crédit et les banques non-résidentes sont tenus d'apporter la diligence nécessaire pour étudier les doléances de la clientèle et leur apporter une réponse écrite dans un délai maximum de quinze jours (15) ouvrables dans les banques à compter de la date de leur réception.

Article 6 : Les établissements de crédit et les banques non-résidentes informent la Banque Centrale de Tunisie des délais prévus par l'article 2 de la présente circulaire ainsi que de toute modification y apportée et ce, avant sa mise en application effective.

Article 7 : La présente circulaire entre en vigueur à compter de la date sa notification.

² Ainsi ajouté par circulaire aux établissements de crédit n°2008-10 du 05/05/2008.

¹ Ainsi ajouté par circulaire aux établissements de crédit n°2009-02 du 23/01/2009.