

Quels sont nos partenaires ?

L'OSB a développé des relations privilégiées avec :

- ✓ L'Organisation de la Défense du Consommateur (ODC),
- ✓ L'Association Professionnelle Tunisienne des Banques et des Établissements Financiers (APTBEF),
- ✓ La Société Monétique Tunisie (SMT),
- ✓ Les médias ...

Quelle est notre assise légale ?

- ✓ Loi n° 1958-90 du 19 septembre 1958, relative à la Banque Centrale de Tunisie
- ✓ Décret n° 2006-1879 du 10 juillet 2006, relatif à l'Observatoire des Services bancaires

Comment fonctionnons-nous ?

Le fonctionnement de l'Observatoire est assuré par un **Conseil** présidé par le Gouverneur de la Banque Centrale de Tunisie.

L'élaboration et l'exécution des décisions du conseil sont assurées par le **Secrétariat Général** de l'OSB.

Où nous trouver ?

Sur notre site Internet :

www.osb.tn

ou

25, rue Hédi Nouira
BP 777 – 1080 Tunis Cedex
Tél : 71 34 05 88
Fax : 71 25 69 84

Réalisation : Secrétariat général de l'Observatoire des services bancaires.

Observatoire des Services Bancaires

Quelles sont nos missions ?

L'Observatoire des Services Bancaires, OSB, contribue à l'amélioration de la **qualité des services bancaires** et à l'accroissement du degré de **satisfaction de la clientèle**.

Il veille à garantir l'indépendance des médiateurs bancaires pour le **règlement amiable** des litiges.

L'Observatoire participe à asseoir l'accès de tous aux services bancaires et au développement de la **culture bancaire**.



Observer

L'OSB conçoit et réalise des **études** sur les services bancaires et organise des **consultations sectorielles** à cet effet.

Il élabore et produit des **indicateurs** quantitatifs permettant de mesurer le coût des services bancaires et le degré de satisfaction de la clientèle.

L'Observatoire examine les **rapports d'activité** des médiateurs bancaires.

1

Informier

L'OSB développe différents moyens et supports pour faciliter l'accès à l'information. Il propose notamment :

- ✓ Sur son **site** www.osb.tn, un comparatif des prix des services bancaires, un accès à la réglementation bancaire, un glossaire ...
- ✓ Des **dépliants** concernant son activité et les moyens de résoudre à l'amiable les litiges entre les banques et leurs clients.
- ✓ Des **lettres d'informations** gratuites sur la tarification et la réglementation bancaire.

2

Recommander

L'Observatoire prescrit des **recommandations** aux établissements de crédit et aux médiateurs.

L'OSB établit des **guides de référence** pour les services bancaires et diffuse les **meilleures pratiques** en la matière dans le secteur bancaire.

3