

## Les questions fréquentes posées par l'opinion publique au sujet du secteur bancaire et financier

### 01 Quelle est la meilleure banque (Tarification / crédit ...) ?

Il n'y a pas de meilleure banque ; toutes les banques offrent quasiment les mêmes produits et services bancaires régis par la réglementation en vigueur. Le client devrait se renseigner sur la tarification en fonction de ses propres besoins ou en fonction des conventions mises en place entre la banque et l'employeur le cas échéant. Ainsi, le choix d'une banque dépend de la proximité géographique, des éléments contenus dans l'offre, du tarif et de la qualité de service souhaité et au conseil apporté.

Nous vous invitons à vous renseigner auprès de différentes banques pour obtenir des informations sur leurs offres et choisir celle qui correspond le mieux à vos attentes et à votre situation financière.

### 02 Si mon salaire est \*\*\*\*, quelle est la valeur du crédit que je peux obtenir ?

Lors de l'étude d'un dossier de crédit, la banque doit évaluer votre solvabilité et votre capacité de remboursement, et ce tenant compte de votre capacité de remboursement. La capacité d'emprunt dépend de plusieurs facteurs, notamment, de votre niveau de salaire, de la nature du crédit que vous souhaitez contracter (personnel, immobilier, etc.), ainsi que de vos charges et engagements financiers actuels. Les banques appliquent une règle de capacité de remboursement, souvent fixée à un tiers du revenu mensuel et ce, dans la limite de 40 % du revenu net.

Dès lors que vous contractez cet emprunt, vous vous engagez à le rembourser, selon un échéancier de remboursement comportant les mensualités, la durée, le taux...

Nous tenons également à vous informer que chaque établissement de crédit se réserve le droit de décider d'accorder ou non un prêt, en fonction de ses propres critères d'évaluation.

Nous vous recommandons de contacter le chargé de la clientèle auprès de votre agence bancaire qui joue le rôle de conseiller pour proposer le crédit qui convient le mieux à votre besoin et à votre situation financière actuelle et future.



### **03 Y a-t-il quelqu'un qui peut m'expliquer les déductions sur mon relevé de compte ?**

Chaque banque applique une tarification précise par nature d'opération, affichée dans les agences qui peut être remise sur simple demande et consultable sur son site internet, une application mobile dédiée ou le centre de relation client.

Le chargé de la clientèle peut répondre à tout éclaircissement concernant lesdits frais ou commissions.

Selon l'article 14 de la circulaire BCT n° 2024-02 : « Les banques sont tenues d'adresser à leur clientèle, au plus tard le 31 janvier de chaque année, par tout moyen laissant trace écrite, un récapitulatif en toutes taxes comprises, des commissions et frais prélevés sur leurs comptes au cours de l'année écoulée ».

### **04 Quelle est la différence entre date valeur et date d'opération ?**

La date d'opération correspond à la date à laquelle le paiement est effectué.

La date de valeur ou comptable de l'opération est celle qui correspond à la date d'enregistrement de l'opération sur le compte bancaire. Dans certains cas, cette date peut être décalée lorsqu'une opération est parvenue trop tardivement à la banque pour pouvoir être enregistrée, par conséquent, la date de valeur appliquée est décalée.

### **05 Pourquoi les banques prélèvent-elles l'échéance du prêt avant la date convenue et avant le versement du salaire ?**

Lorsque l'échéance coïncide avec un jour férié ou un weekend, la banque procède au blocage de la provision ou de la mensualité afin d'éviter tout risque d'impayé.

Il est à préciser que les échéanciers sont fournis aux clients avant tout déblocage qui valident la date du remboursement. Le prélèvement se fait de façon automatique à la date prévue et la banque n'est pas responsable de tout retard dans le versement du salaire.

### **06 Pourquoi le distributeur de la banque X nous fournit-il des billets de banque usés et déchirés ?**

Les DABs sont alimentés par les fonds provenant des sociétés de transport des fonds. Il est d'usage que les agences conservent les billets en bon état pour les DABs afin d'éviter tout bourrage.

Cependant, il est possible que certains billets légèrement usés ou abîmés glissent dans les DABs par inadvertance.



## **07 Comment se renseigner sur les modalités pratiques du report de remboursement des crédits ?**

Hormis les reports des échéances de crédit dus à la pandémie du Covid-19 conformément aux circulaires de la BCT publiées en la matière, toute demande d'information est acheminée selon les canaux habituels, à savoir : courrier, mail, téléphone, agences, application mobile, centre de relation client, ...etc. A signaler que cette action a été limitée dans le temps.

Lors de ladite période, certaines banques de la place ont mis à la disposition de leur clientèle un numéro vert réservé exclusivement pour les renseigner sur les modalités pratiques du report de remboursement de leurs crédits.

## **08 Les taux d'intérêts sont-ils fixes ou variables pour les crédits immobiliers ? Pourquoi certaines banques ne sont pas en mesure d'appliquer ce qui est convenu ?**

Les crédits pour le financement de l'habitat ayant une durée initiale de plus de 15 ans doivent être assortis de taux d'intérêt fixe et ce, conformément aux dispositions de l'article 35 Ter de la circulaire de la BCT n°87-47 relative aux modalités d'octroi, de contrôle et de refinancement des crédits. Toutefois, les banques peuvent fixer librement les conditions des crédits pour le financement de l'habitat accordés dans le cadre de leurs produits d'épargne logements.

Pour les durées inférieures à 15 ans, chaque banque dispose de sa propre politique tarifaire, dont, certaines proposent au client de choisir entre un taux fixe ou variable.

## **09 Est-ce que la banque islamique prête à taux zéro ?**

Les banques islamiques ne pratiquent pas de prêt à taux d'intérêt et ce, conformément aux principes de la charia qui interdisent le Riba.

Elles offrent des produits et services financiers conformes à la Charia en utilisant des contrats alternatifs comme la Mourabaha, la Moudaraba ou Ijara. Ces modes de financement se basent sur le partage des profits et des pertes, la vente de biens ou la location. Toutefois, ces contrats de prêts ne sont pas à des taux zéro au sens traditionnel.

Par ailleurs, elles ne peuvent offrir des produits tels que l'escompte, les facilités de caisse, le découvert ou les opérations de change à terme, ces pratiques étant également contraires aux principes de la charia.

## **10 Où se situe les Banques islamiques par rapport aux autres Banques conventionnelles en termes de tarification ?**

Les banques islamiques proposent des conditions tarifaires spécifiques suivantes :



- Un coût de financement fixe durant la période de financement quel que soit l'évaluation des taux du marché (ex : TMM)
- Une utilisation de la notion de Marge de Profit annualisée pour faciliter au client l'appréciation de la charge de son financement.

Il est important de noter que toutes les conditions offertes par les banques islamiques respectent la législation en vigueur et la Charia. Les banques universelles offrent des crédits à taux fixe qui peuvent être avantageuses. Il revient au client d'étudier et de comparer les offres de crédits.

### **11 L'ouverture d'un compte donne-t-elle droit automatiquement de disposer d'un carnet de chèque ou d'une carte ?**

Les services financiers de base comprennent l'ouverture d'un compte courant ainsi que la mise à disposition d'une carte bancaire nationale.

La délivrance de chéquier sur lesdits comptes est à la discrétion de la banque.

### **12 Pourquoi les banques ne respectent pas les délais concernant le virement de la cession sur salaire ?**

Le virement relatif à la cession n'est pas effectué par la banque, mais relève de la compétence du Trésor Public.

### **13 Quels types de comptes bancaires destinés pour les Tunisiens résidents à l'étranger ?**

Les Tunisiens résidents à l'étranger ont la possibilité d'accéder à tous les types de comptes y compris les compte en dinars convertibles ou compte en devises.

### **14 Est-ce que les banques prêtent aux retraités ?**

Les crédits aux retraités seniors sont proposés par la majorité des institutions financières compte tenu de leurs niveaux de revenu mensuel et de leur âge et de la possibilité d'apporter des garanties ou de souscrire à une assurance (les compagnies d'assurance peuvent imposer des restrictions liées à l'âge ce qui entraîne des coûts plus élevés pour les emprunteurs plus âgés).

### **15 Quelle est la tarification pratiquée par les banques sur les retraits et paiements par cartes bancaires ?**

Pour toute utilisation d'une carte bancaire nationale **à l'échelle nationale** :

- Le paiement par carte bancaire au niveau des TPE ou en ligne est gratuit pour le titulaire de la carte ;
- Les retraits sur les distributeurs de la banque du client sont gratuits
- Les retraits déplacés, c'est-à-dire les retraits dans des distributeurs automatiques de billets (DAB) autres que ceux de la banque du client sont payants, une commission est prélevée par la banque du client.



Pour toute utilisation d'une carte bancaire nationale **à l'échelle internationale** :

- Les retraits et paiements par carte bancaire donnent lieu au prélèvement d'une commission par la banque du titulaire de la carte.

Pour toute utilisation d'une **carte bancaire étrangère en Tunisie** :

- Les retraits sur DAB peuvent donner lieu au prélèvement d'une commission par les banques Tunisiennes ;
- Les paiements au niveau des TPE ou en ligne ne donnent pas lieu au prélèvement d'une commission par les banques Tunisiennes.

## 16 Quelles sont les différentes étapes et le processus de gestion des réclamations bancaires client ?

La Gestion des Réclamations client est un outil incontournable dans la maîtrise de la satisfaction client et sa fidélisation. Une procédure de réception et de traitement des réclamations de la clientèle est mise en place conformément à la réglementation en vigueur, par les banques et les établissements financiers, dont les étapes sont les suivantes :

**1.** Les clients peuvent adresser leurs réclamations aux banques et établissements financiers concernés via les canaux suivants :

- La boîte de messagerie électronique dédiée de l'établissement ;
- Le formulaire en ligne ; et
- Le dépôt sur place auprès des agences ou du siège social de l'établissement

**2.** Dans le cas où la banque ou l'établissement financier ne répond pas dans un délai de 15 jours ou que la réponse à la requête ne convient pas au client, ce dernier peut recourir au centre de réclamations client ou au médiateur bancaire.

Dans le cas où tous les moyens mis en place par l'établissement sont épuisés, le client peut alors recourir au Conseil Bancaire et Financier (CBF) et déposer sa réclamation.

Le CBF met à la disposition des clients des banques et des établissements financiers un dispositif de recueil des réclamations venant compléter le dispositif réglementaire déjà mis en place :

- Un **numéro vert** pour la réception des éventuelles réclamations des clients
- Un **espace citoyen**, des liens d'interactions sont disponibles sur les réseaux sociaux et sur le site officiel du CBF :
- Facebook <https://www.facebook.com/cbf.org.tn>



- LinkedIn : <https://www.linkedin.com/company/conseilbancaireetfinancier/mycompany/>
- Site web du CBF : <https://reclamation.cbf.org.tn/>

## **17 Qui peut ouvrir un compte dans une banque offshore ?**

L'ouverture d'un compte auprès d'une banque offshore installée en Tunisie est réservée aux entreprises opérant sous le régime offshore, notamment, les sociétés non-résidentes totalement exportatrices.

Ces comptes sont ouverts en devises (EUR, USD, etc.) ou en dinars convertibles et sont principalement destinés à faciliter les transactions internationales.

Les entreprises peuvent utiliser ces comptes pour recevoir les paiements des clients internationaux et payer leurs fournisseurs étrangers.

Les citoyens tunisiens résidents en Tunisie ne peuvent ouvrir de comptes en devises ou en dinars convertibles. Les tunisiens non-résidents ou les diplomates peuvent en ouvrir.

Toutes les transactions effectuées via un compte en devises ou en dinars convertibles doivent être conformes à la réglementation des changes et à la loi relative à la lutte anti-blanchiment d'argent et financement de terrorisme.

## **18 Comment accéder et gérer un compte dans une banque offshore ?**

Le compte peut être géré à distance via des services bancaires en ligne sécurisés, avec la possibilité d'effectuer des virements internationaux, de recevoir des paiements en devises.

## **19 Quels sont les avantages des financements offerts par les établissements de leasing ?**

- Solution de financement simple et rapide ;
- Possibilité de financement intégral de l'investissement ;
- Remboursement adapté à la situation du client ;
- Fiscalité optimisée.

## **20 Une société récente (nouvellement créée) peut-elle avoir droit à un financement leasing ?**

Une société nouvellement créée peut bénéficier d'un financement leasing mais sous réserve de présenter les garanties nécessaires exigées par le comité de financement.



## **21 Est-ce que le leasing peut financer un matériel d'occasion ?**

Le leasing peut financer un matériel d'occasion, à condition que l'âge du matériel ne dépasse pas deux ans en sus d'une expertise pour évaluer la valeur du bien.

## **22 Les biens immobiliers sont-ils financés par le leasing ?**

Le leasing finance seulement les biens immobiliers à usage professionnel.

## **23 Quel est le mode de calcul des loyers leasing ?**

Le loyer leasing se calcule sur la base du montant hors taxe du bien (base locative) à taux fixe sur une durée qui varie selon la nature du bien à financer.

## **24 Comment se fait le transfert de la propriété en fin de contrat leasing ?**

C'est un engagement unilatéral de l'établissement de céder le bien à la fin du contrat moyennant le paiement du montant de la valeur résiduelle qui a été convenue dès le départ.

## **25 Pourquoi les factures et les tableaux d'amortissement ne sont pas délivrés aux clients mensuellement ?**

Les clients peuvent consulter et télécharger les factures et les tableaux d'amortissement qui sont disponibles au niveau du site internet de l'établissement de leasing.

## **26 Comment ouvrir un wallet ?**

Il vous suffit de télécharger l'application gratuitement à partir de Google Play ou Apple Store :

- Saisir votre Numéro GSM et votre Numéro de la Pièce d'identité.
- Choisir votre nationalité dans la liste déroulante. -Saisir l'OTP de confirmation, reçu par sms.
- Choisir le type de compte de paiement auquel souscrire (N1 plafonné à 500 TND ou N2 plafonné à 1000 TND).
- Remplir le formulaire d'inscription.
- Scanner votre pièce d'identité. -Prendre un selfie.
- Accepter les conditions générales d'utilisation.
- Se connecter avec le mot de passe provisoire que vous recevrez par SMS.
- Modifier le mot de passe reçu par SMS par un mot de passe sécurisé.

## **27 Que puis-je faire avec un wallet ?**

Avec un wallet, vous pouvez effectuer des opérations financières et non financières à savoir :



- Envoi ou réception de l'argent depuis son wallet vers un autre wallet.
- Païement des factures.
- Recharge téléphonique.
- Païement marchand.
- Alimentation du wallet par carte bancaire.

Chez un agent de paiement, le client pourra retirer de l'argent ou alimenter son compte de paiement en espèces.

Un client ne possédant pas de compte de paiement, peut effectuer aussi des opérations en espèces (transfert d'argent, paiement des factures, recharge téléphonique).

### 28 Comment recharger un wallet ?

Pour recharger un wallet, veuillez consulter un agent propre ou mandaté : Indiquez à l'agent votre numéro de téléphone mobile et le montant en espèces que vous souhaitez déposer.

Présenter à l'agent votre document d'identité officielle.

L'agent créditera votre compte en contrepartie du montant déposé en espèces.

Vous recevrez une confirmation de l'opération.

Votre solde sera mis à jour instantanément.

### 29 Comment utiliser mon compte pour payer des biens et des services ?

Vous pouvez payer chez n'importe quel détaillant ou marchand qui est enregistré pour accepter les paiements.

Il existe aussi le service de paiement des factures.

Il y a également un service dans l'application mobile pour acheter des recharges téléphoniques.

### 30 Qu'est-ce que le factoring ?

Le factoring ou affacturage est un service financier qui permet à une entreprise de convertir ses créances clients en liquidités immédiates, dont le mode de fonctionnement est le suivant :

1. **Vente des créances** : L'entreprise vend ses factures impayées à un organisme financier appelé factor.

2. **Avance de fonds** : Le factor avance un pourcentage de la valeur des créances (généralement entre 70 % et 90 %) à l'entreprise, lui permettant ainsi de disposer de liquidités rapidement.

3. **Gestion des créances** : Le factor se charge de la gestion des créances et de la collecte des paiements auprès des clients.

Le factoring est souvent utilisé par les PME qui ont besoin de trésorerie pour financer les facilités de fonds de roulement. C'est un moyen de gérer le risque de non-paiement et d'améliorer la trésorerie sans avoir à recourir à un emprunt.





## 31 Quelles sont les différences entre l'activité du factoring et celle des banques ?

Les sociétés de factoring et les banques offrent tous les deux des solutions financières, mais ils fonctionnent de manière très différente. Voici les principales différences :

### 1. Nature du service

- **Factoring** : Il s'agit de la vente de créances clients pour obtenir des liquidités immédiates. Les sociétés de factoring gèrent également la collecte des paiements.
- **Banques** : Elles proposent divers services financiers, y compris des prêts, des comptes d'épargne, et des services de gestion de trésorerie, sans nécessairement acheter les créances.

### 2. Objectif

- **Factoring** : L'objectif principal est d'améliorer la trésorerie en obtenant des liquidités rapidement grâce aux créances.
- **Banques** : Les banques visent à offrir des produits financiers pour soutenir différents besoins, comme les investissements, les opérations commerciales ou l'épargne.

### 3. Critères d'évaluation

- **Factoring** : La société de factoring évalue surtout la qualité des créances et la solvabilité des clients de l'entreprise.
- **Banques** : Les banques examinent généralement la solidité financière de l'entreprise, son historique de crédit et sa capacité à rembourser un prêt.

### 4. Risques

- **Factoring** : Dans le cas du factoring sans recours, la société de factoring assume le risque de non-paiement. Dans le factoring avec recours, c'est l'entreprise qui en assume la responsabilité.
- **Banques** : Les banques se protègent généralement par des garanties et peuvent exiger des collatéraux pour les prêts.

### 5. Coûts

- **Factoring** : Les frais peuvent être élevés en raison de la gestion des créances et des services associés.
- **Banques** : Les taux d'intérêt sur les prêts bancaires peuvent être plus bas que les coûts du factoring, mais ils nécessitent un remboursement sur une période définie.

### 6. Rapport avec le client

- **Factoring** : La société de factoring a un rôle actif dans la gestion des créances et peut entrer en contact direct avec les clients de l'entreprise.
- **Banques** : Les relations sont souvent plus standardisées, basées sur des contrats de prêt ou des services de compte.

### 7. Flexibilité

- **Factoring** : Peut-être plus flexible, car il s'adapte directement aux besoins de trésorerie en fonction des créances.



· **Banques** : Les produits bancaires peuvent être plus rigides avec des conditions fixes.

Ces différences font que le choix entre le factoring et un financement bancaire dépend des besoins spécifiques de l'entreprise, de sa situation financière et de sa stratégie de croissance.

