

Association Professionnelle Tunisienne des Banques et des Etablissements Financiers

Code de Déontologie Etablissement-Clients



Egalité

Intégrité

Responsabilité

Ethique

Transparence Confidentialité

Loyauté

2018

Sommaire

Introduction ----- Page :03-04

Titre1 : Principes fondamentaux

Article 1. Définitions----- Page :05-06

- 1) Confiance
- 2) Information et transparence
- 3) Respect de la vie personnelle du client
- 4) Neutralité, intégrité et équité

Titre2 : Les Obligations

Les Obligations des clients

Article 2. Respect des lois et de la réglementation----- Page :07

Article 3. Résolution à l'amiable des différends----- Page :07

Article 4. Difficultés financières----- Page :07

Les obligations des établissements financiers

Article 5. Information, communication publique et transparence-- Page :08

Article 6. Respecter les dispositions légales et réglementaires ----- Page :08

Article 7. Ecoute client----- Page :09

Article 8. Intérêts du client ----- Page :09

Article 9. Protection du client ----- Page :09

Article 10. Équité et conflits d'intérêts ----- Page :10

Article 11. Cadeaux ----- Page :10

Article 12. Confidentialité----- Page :10

Article 13. Délit d'initié ----- Page :11

Article 14. Secret professionnel ----- Page :11

Article 15. Compétence----- Page :11

Article 16. Qualité de service----- Page :11

Article 17. Sécurité et fiabilité----- Page :12

Sommaire

Titre3 : Responsabilité

Responsabilité du client

Article 18. Exactitude-----	Page :13
Article 19. Demandes de renseignements-----	Page :13
Article 20. Accès à l'information-----	Page :13

Responsabilité de l'établissement

Article 21. Respect de la vie privée du client-----	Page :14
Article 22. Consentement-----	Page :14
Article 23. Collecte restreinte de renseignements-----	Page :14
Article 24. Renseignements personnels-----	Page :15
Article 25. Réutilisation, divulgation, conservation et protection des renseignements restreints-----	Page :15
Article 26. Responsabilisation des collaborateurs-----	Page :16
Article 27. Identification des fins de la collecte des renseignements personnels-----	Page :16
Article 28. Finalité de l'utilisation des renseignements-----	Page :17

Titre4 : Autres obligations et règles spécifiques

Article 29. Contestation de la conformité au code-----	Page :18
Article 30. La relation avec le public-----	Page :18
Article 31. Annonces publicitaires-----	Page :18
Article 32. Diligence, investigations et vérifications-----	Page :19
Article 33. Compte Inactif-----	Page :19
Article 34. Application des codes-----	Page :20
Article 35. Organe de déontologie-----	Page :20
Article 36. Caractère non exhaustif des codes-----	Page :20

CODE DE DEONTOLOGIE

des relations entre les banques et établissements financiers et leurs clients

Introduction

Conformément aux dispositions de l'article 186 de la loi Bancaire n° 2016-48 relative aux banques et aux établissements financiers, le présent Code de Déontologie définit les règles d'éthiques que les établissements financiers¹ et leurs employés doivent respecter dans leurs relations avec les clients, pour préserver l'image et le bon renom, tant de leurs institutions que de la profession bancaire en Tunisie.

Ce code de déontologie s'adresse aux membres de l'APTBEF dans leurs rapports avec les clients, il est destiné à la mise en œuvre des principes fondamentaux de la déontologie à l'occasion de l'exécution de leurs obligations professionnelles. Chaque membre a un devoir de responsabilité et de vigilance et s'engage à le respecter et à le faire respecter. Le présent code s'étend également aux consultants externes ainsi qu'au public en général.

Ce code utile aux deux parties aidera les clients à comprendre l'attachement des établissements financiers à assurer dans tous les cas un service de qualité qui respecte les principes d'ouverture, d'accessibilité, d'objectivité et de professionnalisme. Il incite également à promouvoir les bonnes pratiques et la confiance entre les établissements financiers et leur clientèle.

L'établissement financier, souvent confronté à divers besoins de la clientèle doit y répondre en mettant à leurs dispositions son expertise et son conseil, et lorsque cela est justifié prendre une part de risque calculé avec ou sans prises de garanties.

¹ Établissements financiers = banques et établissements financiers

Introduction

Chaque établissement financier se fait un devoir d'en respecter les règles en tant que standard minimum et entend élaborer des normes de qualité plus précises et plus concrètes.

À travers ce code, chaque établissement financier se fait un devoir de connaître ses responsabilités, de servir au mieux le client et de se comporter avec respect, équité et courtoisie.

Ce code s'articule autour de quatre titres :

- principes fondamentaux;
- obligations des clients et des établissements ;
- responsabilité des clients et des établissements ;
- autres obligations et règles spécifiques.

Titre 1 : Principes fondamentaux**Titre 1 : Principes fondamentaux****Article 1. Définition des principes****1) Confiance**

Une bonne relation bancaire repose sur la confiance institutionnelle et interpersonnelle fondée sur un échange honnête, bienveillant et ouvert, une bonne compréhension mutuelle et un libre choix pour les deux parties, dans une situation risquée.

2) Information et transparence

Les informations circulent dans les deux sens, entre l'établissement financier et son client. L'établissement financier a un devoir de pédagogie et d'information claire, précise et complète envers son client. Le client de son côté, doit se renseigner et fournir des informations correctes et fiables le concernant.

3) Respect de la vie personnelle du client

C'est l'aptitude et la capacité des établissements financiers à protéger la vie privée de leurs clients, dans le but de préserver l'exactitude, la confidentialité, la sécurité et le caractère privé des renseignements personnels de leurs clients.

Le devoir de discrétion des établissements financiers implique qu'ils traitent toujours en toute confidentialité les données à caractère personnel et financier que leurs clients leur communiquent. Ils veillent au respect de la vie personnelle de la clientèle en matière de collecte, d'utilisation, de divulgation, de conservation et d'accès à l'information des renseignements personnels de leurs clients et ce sans immixtion ni harcèlement médiatique.

4) Neutralité intégrité et équité

Ce principe impose aux deux parties l'établissement et le client l'obligation d'être droits, sincères, loyales et honnêtes dans l'ensemble de leurs relations professionnelles.

Titre 2 : Obligations

Titre 2 : Obligations

I. Les obligations des clients

Article 2. Respect des lois et de la réglementation

Les clients des établissements financiers doivent se conformer loyalement, tant à la lettre que dans l'esprit, aux lois et règles en vigueur.

Ils doivent ne pas faire de fausses déclarations, ni procéder à des oppositions non prévues par la loi.

Article 3. Résolution à l'amiable des différends

En cas de différend avec l'établissement financier le client doit procéder par étape : contacter d'abord l'agence, puis, si nécessaire, écrire au service de relation client du siège social et seulement ensuite, si aucune solution amiable n'a pu être trouvée, saisir par écrit le médiateur de l'établissement financier.

Article 4. Difficultés financières

Au premier signe de difficultés financières, il est impératif pour le client d'informer l'établissement financier, de sa situation.

II. Les obligations des établissements financiers

Article 5. Information, communication publique et transparence

Dans un souci de transparence, les établissements financiers veillent à fournir en temps opportun, des informations publiques actualisées, exactes et compréhensibles.

À cet effet ils :

- ✓ publient des informations financières destinées aux autorités de régulation ou au public, conformément aux exigences légales et réglementaires en vigueur;
- ✓ s'abstiennent d'utiliser des informations privilégiées à d'autres fins que celles pour lesquelles, elles leur ont été initialement communiquées ;
- ✓ veillent à se conformer à une présentation publicitaire de leurs activités et des services offerts, tout en donnant une image honnête ;
- ✓ communiquent, de manière claire et fidèle, les informations relatives aux services et produits offerts, notamment celles qui portent sur la tarification ;
- ✓ communiquent à leurs clients les coordonnées du chargé de clientèle et/ou du service auxquels ils peuvent adresser leur plainte éventuelle et les informations utiles relatives aux procédures de traitement ;
- ✓ procèdent au traitement des réclamations avec la célérité requise et de manière honnête et objective et s'efforcent à trouver une solution juste et équitable ;
- ✓ présentent les informations de façon claire, simplifiée et compréhensible afin de permettre au client de prendre une décision en connaissance de cause ;
- ✓ expriment leur volonté d'asseoir la crédibilité du dispositif de la médiation bancaire notamment, en cas de refus de se rallier aux conclusions du médiateur communiquées à toutes les parties, de motiver clairement et explicitement, le motif du refus. Le client, bien entendu, demeure pour sa part, entièrement libre de sa décision.

Article 6. Respect des dispositions légales et réglementaires

L'établissement financier doit respecter les dispositions légales et réglementaires en vigueur relatives à l'intégrité du métier, aux bonnes pratiques, aux normes professionnelles et à l'usage bancaire et financier.

Article 7. Ecoute client

L'établissement financier se fait un devoir d'être à l'écoute des commentaires et réflexions faits par ses clients, qui lui parviennent directement ou à partir des propos relevés sur les réseaux sociaux, ou découlant des résultats des enquêtes de satisfaction.

Pour le traitement des réclamations, l'établissement financier mettra tout en œuvre pour y donner suite avec diligence et objectivité et s'emploiera à lui trouver la solution la plus équitable, dans un bref délai.

Lorsque l'établissement financier est informé de la survenance de difficultés financières de son client, il agira en professionnel, pour le soutenir et l'aider à redresser sa situation.

Article 8. Intérêts du client

L'établissement financier doit agir honnêtement et au mieux des intérêts du client. Il doit le conseiller, selon les connaissances que le client est censé posséder et ne doit pas lui faire courir des risques inconsidérés.

Dans l'octroi de crédit ou toute autre opération, l'établissement financier n'est pas seulement tenu à un devoir de discernement, mais aussi à un devoir de renseignement et de conseil à l'égard de son client.

Article 9. Protection du client

L'établissement financier doit mener une bonne conduite de protection de la clientèle fondée sur le respect des trois principes suivants:

- veiller à la bonne information du client, et à la loyauté des explications qui lui sont données, y compris sur les frais et les risques. Ceci suppose notamment d'être attentif à la formation du personnel commercial, tant sur les produits que sur les règles de protection de la clientèle.
- ne pas se limiter à gérer le risque de conformité du professionnel, mais également de veiller à ce que les intérêts du client soient bien pris en compte, en toutes circonstances et qu'il ne lui soit pas transféré de risques excessifs.

Titre 2 : Obligations / II. Les obligations des établissements financiers

- en plus du respect de la réglementation, les principes de clarté et de loyauté vis-à-vis des clients doivent régir la conduite des établissements financiers et de leur personnel.

Article 10. Équité et conflits d'intérêts

L'établissement financier est tenu d'éviter et d'éliminer toute situation susceptible de donner lieu à un conflit d'intérêts, ou d'en susciter l'apparence.

Si un membre du personnel rencontre un conflit d'intérêts ou une opposition entre ses intérêts patrimoniaux et ses tâches professionnelles, il doit en informer son responsable hiérarchique qui, le cas échéant, peut confier le traitement du ou des dossiers concernés à un autre membre du personnel.

L'établissement financier doit connaître ses clients. Tout en respectant le principe de non-ingérence dans leurs affaires, il doit se garder de faire preuve de complaisance et veiller à ce qu'ils soient traités équitablement.

Article 11. Cadeaux

Les établissements financiers interdiront à leurs collaborateurs de solliciter ou d'accepter de la clientèle, une récompense, un don financier ou non financier, une rétribution, quel qu'en soit la valeur, sauf si celle-ci est inférieure à un montant conforme aux usages et règles.

Article 12. Confidentialité

L'établissement financier doit veiller à ne pas révéler et communiquer, à un tiers, les informations sur la situation financière, ou sur les opérations effectuées par le client, sous réserve des exceptions prévues par la loi.

Le devoir de discrétion de l'établissement financier implique qu'il traite toujours, en toute confidentialité les données, à caractère personnel et financier, que son client lui communique, aussi bien à l'extérieur de l'établissement financier, que vis-à-vis des collaborateurs, dont les fonctions ne sont pas directement concernées par ces données.

Article 13. Délit d'initié

L'établissement financier doit mettre en place et appliquer des procédures spécifiques, en vue de prévenir tout délit d'initié, ou de manipulation de marché par le professionnel, ou tout concours, à de telles opérations, de la part des clients.

Article 14. Secret professionnel

L'établissement financier doit respecter et faire respecter par ses collaborateurs, le secret professionnel, aussi bien pendant l'exercice de leurs fonctions au sein de l'établissement financier, qu'après la cessation de leurs activités, à l'occasion du départ à la retraite, à la suite de démission ou pour tout autre motif.

Article 15. Compétence

L'établissement financier doit s'assurer que ses collaborateurs disposent d'une connaissance adéquate et d'une maîtrise des produits et services offerts de façon à proposer le produit le plus approprié pour satisfaire les besoins du client.

Il doit maintenir leurs compétences professionnelles et les tenir au courant en permanence des changements, en s'assurant de leur compréhension des différents développements techniques, juridiques et comportementaux.

Il doit mettre à leur disposition les moyens nécessaires pour exécuter efficacement les ordres reçus de la clientèle.

Article 16. Qualité de service

L'établissement financier doit fournir des services de qualité à ses clients dans les délais conformément à la réglementation en vigueur.

Il doit veiller à l'amélioration de l'infrastructure nécessaire au bon fonctionnement du système d'information et des moyens de paiement.

Il doit établir des procédures internes et de contrôle adéquates et veiller avec loyauté, bonne foi, diligences et soins à ce que les intérêts de ses clients soient bien pris en compte, en toutes circonstances, et principalement quand il s'agit de la gestion de leurs avoirs.

Article 17. Sécurité et fiabilité

L'établissement financier doit porter un soin particulier à la sécurité du traitement informatique des données, en particulier, lorsqu'elles revêtent un caractère nominatif ou confidentiel, issues des accords conclus avec les clients ainsi que tous les éléments de transactions et d'opérations effectuées.

Il s'efforce de gérer de manière sûre les avoirs qui lui sont confiés. Il documente et conserve tous les éléments.

Il doit mettre en place un plan de continuité d'activités (PCA) et des mesures de sécurité adéquates contre les agressions et autres actes de banditisme, en vue d'assurer une protection optimale des données, des personnes et des biens.

Il doit lutter contre le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme et la participation à des mécanismes particuliers de fraude fiscale par la mise en place de mécanismes de contrôles internes des opérations remarquables.

Titre3 : Responsabilité

I. Responsabilité du client

Article 18. Exactitude

Les renseignements personnels doivent être exacts, complets et à jour. Le client doit collaborer avec l'établissement financier afin de veiller à ce que ses renseignements personnels demeurent à jour, en l'avisant par écrit, notamment, de tout changement de ses coordonnées.

Article 19. Demandes de renseignements

Le client, partant de son droit de consulter les renseignements personnels le concernant détenus par l'établissement financier, doit se tenir informé régulièrement, par demande écrite, de ses renseignements personnels.

Il a le droit de savoir comment l'établissement financier les utilise et comment il les divulgue.

Il a le droit de remettre en question l'exactitude et l'exhaustivité de ses renseignements personnels et les faire modifier au besoin.

En cas de besoin, le client présentant un handicap, une mobilité réduite, une déficience visuelle, auditive ou autre, doit communiquer avec son chargé de clientèle directement ou indirectement, pour obtenir les renseignements sur les outils spécialisés, les services bancaires, les prestations spécifiques et les moyens disponibles, les mieux adaptés pour répondre à ses attentes, lui permettant d'accéder à ses données personnelles.

Article 20. Accès à l'information

Le client peut obtenir des informations de l'établissement financier sur les politiques et procédures de traitement des opérations bancaires ainsi que sur celles le concernant.

Il peut notamment obtenir des réponses à ses préoccupations ou plaintes auprès de son conseiller ou chargé de clientèle.

Il a accès à l'information sans être tenu de mentionner dans la demande d'accès les motifs ou l'intérêt justifiant sa demande conformément aux modalités prévues par la loi en vigueur et avec l'assistance du chargé d'accès à l'information de l'établissement financier qui est tenu de lui fournir l'assistance nécessaire.

Titre3 : Responsabilité**II. Responsabilité de l'établissement****Article 21. Respect de la vie privée du client**

L'établissement financier doit préserver la confidentialité des renseignements personnels de ses clients. Il doit également veiller à ce qu'ils demeurent exacts et en sécurité.

Le respect de la vie privée des clients étant primordial, sa protection doit faire partie intégrante des procédés de travail mis en place.

Article 22. Consentement

Le consentement du client est obligatoire pour la collecte, l'utilisation et la divulgation de ses renseignements personnels.

Il peut également être donné par l'intermédiaire d'un représentant dûment autorisé.

L'établissement financier doit informer le client qui s'apprête à refuser ou à retirer son consentement des conséquences que son geste peut avoir, notamment quand certains produits, services ou renseignements importants pourraient lui être refusés.

Le client peut retirer son consentement à tout moment, en avisant, préalablement l'établissement financier par écrit. Le consentement donné ne peut être retiré que pour les opérations en cours ainsi que pour tout engagement non totalement honoré.

Le consentement n'est pas recueilli, quand il est difficile ou impossible de l'obtenir pour des raisons liées à la sécurité, la détection et la prévention de la fraude, et le blanchiment d'argent, ou certaines autres raisons, liées au traitement

Article 23. Collecte restreinte de renseignements

Seuls les renseignements nécessaires aux fins identifiées peuvent être recueillis par l'établissement financier. Il peut les collecter auprès des agences d'évaluation de crédit, d'autres prêteurs ou de toutes autres sources d'information externes.

Titre3 : Responsabilité

Article 24. Renseignements personnels

Pour les particuliers résidents, généralement, il est requis de fournir ce qui suit :

- ✓ Carte d'Identité Nationale ou certificat de séjour ;
- ✓ Bulletin de paie de date récente ou tout justificatif de revenus ;
- ✓ Justificatif de l'adresse du client.

Pour les professionnels (majeur âgé de 18 ans et plus) ou personne morale inscrite au registre du commerce (exerçant une activité à caractère commercial, industriel ou artisanal), après entretien avec le conseiller clientèle ou le chef d'agence, afin de déterminer le type de compte à ouvrir, il est demandé au client, de fournir toute la documentation juridique nécessaire à savoir à titre indicatif :

- ✓ statuts, Extrait du Registre de Commerce, publication au JORT de la création de la société,
- ✓ pouvoirs des dirigeants, pièces d'identité des mandataires
- ✓ autres documents spécifiques dépendants de la forme juridique de la société.

Article 25. Réutilisation, divulgation, conservation et protection des renseignements restreints

Les renseignements personnels restreints consentis par le client ne peuvent pas être utilisés, pour une nouvelle fin, sans son consentement.

Toutefois, l'autorisation du client n'est pas requise dans le cas où il achète ou l'établissement financier lui achète des titres en son nom aux termes de prospectus de souscription, pour la divulgation des renseignements relatifs au placement, aux organismes de réglementation des valeurs mobilières.

Les renseignements personnels ne sont conservés que pour la période requise, afin de répondre aux besoins pour lesquels ils ont été recueillis, et à toute prescription légale ou toute autre exigence réglementaire.

Ils doivent être protégés par des moyens physiques, organisationnels et technologiques.

Seuls les collaborateurs qui ont une raison professionnelle légitime ont accès aux renseignements personnels. Ils sont tenus, en permanence, de protéger leur confidentialité.

Titre3 : Responsabilité

Article 26. Responsabilisation des collaborateurs

L'établissement financier doit prendre les diligences nécessaires afin que chacun de ses collaborateurs soit responsable de la confidentialité des renseignements personnels des clients et veille pour qu'ils demeurent confidentiels.

Article 27. Identification des fins de la collecte des renseignements personnels

Les renseignements personnels sont recueillis par l'établissement financier pour :

- ✓ identifier les clients;
- ✓ protéger les clients et l'établissement financier de l'erreur et de la fraude ;
- ✓ mener des enquêtes de solvabilité ;
- ✓ comprendre les besoins des clients et déterminer leurs admissibilités à recevoir des produits et services ;
- ✓ recommander des produits et services répondant aux exigences et besoins des clients ;
- ✓ dispenser des services continus ;
- ✓ répondre aux demandes de nature réglementaire et gouvernementale;
- ✓ se conformer aux exigences réglementaires et légales.

Titre3 : Responsabilité

Article 28. Finalité de l'utilisation des renseignements

L'établissement financier utilise et/ou communique les renseignements personnels aux organismes de réglementation, aux vérificateurs, aux filiales, aux sociétés affiliées, aux mandataires, aux intermédiaires, aux organismes de notation, aux assureurs crédits, aux organismes de réglementation de valeurs mobilières et à d'autres tiers qui agissent en leur nom ou au nom de l'établissement financier afin de :

- ✓ exécuter des fonctions bancaires et financières, comme le traitement des données, les paiements électroniques et le stockage ;
- ✓ déterminer l'admissibilité du client à recevoir un produit ou un service ;
- ✓ aider à la livraison d'un produit ou d'un service ;
- ✓ se conformer aux demandes et aux exigences juridiques et réglementaires ;
- ✓ divulguer, exclusivement aux autorités compétentes, les renseignements se rapportant aux transactions boursières effectuées pour le compte de la clientèle;
- ✓ se conformer aux exigences légales de transmission de renseignements personnels convenues avec les pays étrangers.

Titre4 : Autres obligations et règles spécifiques.**Titre4 : Autres obligations et règles spécifiques****Article 29. Contestation de la conformité au code**

Le client a le droit de remettre en question le respect de l'établissement financier des principes de déontologie. Les plaintes ou préoccupations doivent être adressées par écrit à l'entité de déontologie de l'établissement financier concerné.

Si le client n'est pas satisfait de la réponse ou de la façon dont l'établissement a traité sa plainte ou sa préoccupation en matière de déontologie, il pourra s'adresser à l'APTBEF.

Article 30. La relation avec le public

Les établissements financiers doivent :

- ✓ assurer le droit d'information au grand public;
- ✓ favoriser un environnement de confiance en traitant le grand public avec professionnalisme, respect et courtoisie.

Article 31. Annonces publicitaires

Toute annonce publicitaire peut constituer un acte de concurrence déloyale ou de publicité mensongère dans la mesure où elle porte préjudices directement ou indirectement aux récepteurs.

La publicité doit être dictée par la loyauté qui interdit d'abuser de la confiance ou du manque de connaissances du public, en général, et du client en particulier.

Elle doit être décente, tenant compte de la vulnérabilité des sentiments humains et respectant les normes de comportement couramment admises. Elle doit proscrire ou éviter toute déclaration ou tout traitement audio ou visuel contraire aux convenances culturelles et sociales.

Article 32. Diligence, investigations et vérifications

L'établissement financier doit mener des investigations afin d'obtenir des informations complémentaires adéquates sur son client pour assumer son risque commercial bancaire.

Il doit avoir vérifié les informations qui lui sont communiquées, sans méconnaître son devoir de non- immixtion, et recueillir l'avis des professionnels.

Article 33. Compte inactif

Un compte courant bancaire est considéré inactif s'il est sans mouvement, initié par son titulaire ou son mandataire pendant 12 mois successifs.

L'obligation faite aux banques, engagées à servir au mieux leurs clients, comprend :

- ✓ le recensement annuel des comptes inactifs, en s'interdisant après épuisement du solde créditeur, par les prélèvements, au titre des frais de tenue de compte, de laisser le compte ouvert, de continuer à enregistrer ces frais et les agios y afférent et d'en exiger du déposant le règlement, lorsqu'il aura besoin de régulariser sa situation, à la Centrale d'information de la Banque Centrale de Tunisie.
- ✓ L'insertion dans la convention de compte de dépôt liant l'établissement financier à son client, d'une clause de clôture automatique, et sans préavis pour le prémunir des frais, commissions et agios découlant d'un compte inactif.
- ✓ L'information des titulaires de compte inactif du solde de fin d'année en leur demandant la confirmation du maintien du compte inactif, ou bien une autre issue à la relation contractuelle.
- ✓ La clôture de tout compte inactif non réactivé, et le transfert des sommes inscrites, au nom du titulaire, à un compte spécial.
- ✓ La clôture immédiate des comptes gelés.

Titre4 : Autres obligations et règles spécifiques.

Article 34. Application des codes

Chaque établissement financier est tenu d'appliquer et de faire appliquer les dispositions des codes de déontologie émanant du Comité ad hoc de l'APTBEF à savoir :

- ✓ Code de déontologie Inter-Etablissements ;
- ✓ Code de déontologie Etablissement-Collaborateurs ;
- ✓ Code de déontologie Etablissement-Clients.

Article 35. Organe de déontologie

Chaque établissement financier doit créer une entité de déontologie et désigner un déontologue qui veillera à la bonne application des règles d'éthique énoncées dans lesdits codes de déontologie.

Article 36. Caractère non exhaustif des codes

Les codes, énoncés à l'article 34, ci-dessus, ne doivent pas être considérés comme des déclarations de substitution aux dispositions conventionnelles ou aux obligations légales. Ils ne sont en aucun cas exhaustifs et sont sujets à des mises à jour par le Comité permanent de déontologie de l'APTBEF chaque fois qu'il y a nécessité.

Association professionnelle Tunisienne des banques et des Etablissements Financiers

Réalisé par le Comité de Déontologie

APTBEF

Belkaid Sadok
Chemsi Hafedh
Hamdi Adel

BCT

Ben Khalifa Amel
Tarmiz Housseem

Banques

Arfaoui Khadija (BTS)
Ben Rhouma Hela (Wifakbank)
Gharbaoui Amira (QNB)
Helioui Abdellatif (BIAT)
Mestaoui Nasreddine (BH)
Mootamri Faten (AttijariBank)

Leasings

Guezguez Naouel (AttijariLeasing)
Messaoudi Mohamed (Hannibalease)



Ethique

Transparence

Intégrité

Responsabilité

Confidentialité

Egalité

Loyauté

