

برنامج الارتقاء بجودة الخدمات المصرفية

يرتكز برنامج الارتقاء بجودة الخدمات المصرفية على ثلاثة محاور
أساسية

■ تنظيم صالون وطني للخدمات المصرفية والنقدية

■ تنظيم يوم مفتوح للعموم ولوسائل الإعلام

■ تنظيم ندوات تحسيسية حول موضوع جودة الخدمات



الندوة الثانية حول جودة الخدمات المصرفية

خدمات مصرفية في مستوى المقاييس العالمية

من خلال الارتقاء بنوعية الخدمات
المصرفية إلى مستوى المواصفات
العالمية وتحقيق التوافق في أنظمتنا
المالية مع الاتحاد الأوربي وإرساء
البنك عن بعد



النقطة السابعة من البرنامج الانتخابي
لسيادة رئيس الجمهورية 2004-2009

برنامج الارتقاء بجودة الخدمات المصرفية

يرتكز برنامج الارتقاء بجودة الخدمات المصرفية على ثلاثة
محاور أساسية

■ تنظيم صالون وطني للخدمات المصرفية والنقديات

■ تنظيم يوم مفتوح للعموم ولوسائل الإعلام

■ تنظيم ندوات تحسيسية حول موضوع جودة الخدمات



المحور الأول:

تنظيم صالون وطني للخدمات المصرفية والنقدية

الأهداف :

- دعم مناخ المنافسة بين البنوك والمؤسسات المالية
- إبراز الإبداعات المنجزة في مجال الخدمات المصرفية
- تمكين مزودي التطبيقات الإعلامية في مجال الخدمات المصرفية و النقديات من عرض منتوجاتهم
- ترسيخ وتطوير ثقافة الجودة في مجال الخدمات المصرفية
- توطيد العلاقة مع الحرفاء دعما لمناخ الثقة والشفافية
- التشجيع على تطوير النقديات وفقا للأهداف المرسومة

المشاركون في الصالون:

- البنوك الشمولية
- البنوك غير المقيمة
- مؤسسات الإيجار المالي
- شركات إدارة الديون
- المصرفية المشتركة للمقاصة
- شركة نقديات تونس
- الجمعية المهنية التونسية للبنوك والمؤسسات المالية
- مزودو الخدمات البنكية والمالية من تونسيين وأجانب

التاريخ : خلال سنة 2007

المدة : من ثلاثة إلى أربعة أيام

**الدورية: دورة سنوية ذات صبغة وطنية و السعي إلى اعطاء الصالون
بعدا مغاربيا و دوليا**

رواد الصالون:

■ الجمهور العريض

■ المهنيون

■ وسائل الإعلام

التظاهرات الموازية :

■ ورشات عمل

■ محاضرات

حول المستجدات في مجال الخدمات المصرفية والنقدية يتم تنشيطها من قبل خبراء تونسيين وأجانب.

برامج الترويج للصالون وتنشيطه:

■ وثيقة بيانية موجهة لوسائل الإعلام

■ مسابقات و جوائز

■ ومضات اشهارية

■ برامج ترويج (الصحافة المكتوبة و السمعية و المرئية)

المحور الثاني :

يوم مفتوح بمشاركة البنوك والمؤسسات المالية
والشركات المصرفية المشتركة

الأهداف :

■ توطيد العلاقة مع الحرفاء

■ دعم مناخ الثقة والشفافية

المشاركون :

- البنوك
- المؤسسات المالية (شركات الايجار المالي و شركات إدارة الديون)
- شركة نقديات تونس
- المصرفية المشتركة للمقاصة
- الجمعية المهنية التونسية للبنوك والمؤسسات المالية

رواد اليوم المفتوح :

■ الجمهور العريض

■ وسائل الإعلام

التاريخ والمكان :

■ كامل يوم الخميس 28 جوان 2007

■ فضاءات مخصصة داخل المقرات الاجتماعية و العديد من الفروع
و فروع المؤسسات المالية في جميع أنحاء البلاد

التظاهرات :

- استقبال الزوار والاعتناء بهم من قبل "المكلفين بالحرفاء"
- توزيع مطبوعات تتعلق بنشاط المؤسسة و منتوجاتها
- تخصيص فضاءات في بهو المقرات الاجتماعية وبعض الفروع مجهزة بوسائل إعلامية متعددة الوسائط ترمي إلى التعريف بنشاط المؤسسات المعنية ومنتوجاتها وشروطها المصرفية
- زيارات موجهة إلى بعض المصالح الرئيسية للمؤسسة حسب الطلب
- إمكانية القيام بعمليات سبر آراء



المحور الثالث

برنامج الندوات

■ ندوة تحسيسية حول التحكم في جودة الخدمات المصرفية

■ ندوات متخصصة حسب المهن ذات العلاقة بجودة الخدمات المصرفية

تهدف الندوة حول جودة الخدمات المصرفية إلى تحسيس مسؤولي الفروع بالبنوك والمؤسسات المالية ونوابهم والمكلفين بالحرفاء بالرهانات التي تطرحها جودة الخدمات المصرفية و بدور الفروع في تكريس ثقافة الجودة.

البرنامج المفصل

- الرهانات والتحديات المتعلقة بجودة الخدمات المصرفية
- الهياكل والقواعد المادية في مجال جودة الخدمات المصرفية
- مقومات الجودة في مجال الخدمات المصرفية
- مرصد الخدمات المصرفية

البرنامج المفصل

- وظيفة رقابة الإمتثال
- الخدمات المصرفية الدنيا
- اتفاقيات فتح حسابات الإيداع غير المهنية
- الموفق المصرفي

التغطية الجغرافية

التاريخ	مكان الانعقاد	الجهة (الولايات)
09 جوان 2007	تونس	تونس الكبرى
16 جوان 2007	تونس	بنزرت، نابل، زغوان
23 جوان 2007	القيروان	القيروان، سيدي بوزيد والقصرين
07 جويلية 2007	قفصة	توزر، قفصة وقبلي
14 جويلية 2007	صفاقس	صفاقس، قابس، مدين وتطاوين
21 جويلية 2007	باجة	جندوبة، باجة، الكاف وسليانة
28 جويلية 2007	المهدية	سوسة، المنستير والمهدية

الندوات المتخصصة حسب المهن ذات العلاقة بجودة الخدمات المصرفية

الهدف: التحسيس والتكوين حول المستجدات في مجال التشريع البنكي ذات
العلاقة

المكان: مقر الجمعية المهنية التونسية للبنوك والمؤسسات المالية

المشاركون: المسؤولون عن المهن المعنية

المنشطون: خبراء في المجالات المهنية تونسيون وأجانب

ندوات متخصصة حسب المهن ذات علاقة مع جودة الخدمات المصرفية

التاريخ	الموضوع
14-15 جوان 2007	• المراقبة الداخلية
21-22 جوان 2007	• التوفيق المصرفي
25 جوان 2007	• رقابة الامتثال
28-29 جوان 2007	• التشريعات الجديدة في مجال الصرف والتجارة الخارجية
06 جويلية 2007	• جودة الخدمات المصرفية