

# Bientôt un Observatoire de la qualité des services financiers au Togo



Le Togo va bientôt se doter d'un Observatoire de la qualité des services financiers. Le sujet est évoqué la semaine dernière à l'occasion de la dernière session du Conseil national du crédit (CNC) au titre de l'année 2020.

Selon le ministère de l'économie et des finances, la qualité de prestation de services financiers souffre en effet de plus en plus de plaintes sur notamment le fonctionnement des guichets automatiques de banque, le délai d'attente aux guichets bancaires et le traitement des réclamations des clients.

Déjà, le ministre Sani Yaya en charge de l'économie et des finances a au cours de cette session invité les premiers responsables des institutions financières à « *prendre des mesures idoines pour améliorer davantage la qualité de leur prestation de services financiers* ».

Le projet de création de cet Observatoire devrait être disponible avant la fin du premier trimestre 2021.

Dans l'espace UEMOA, le Togo affiche le plus fort taux de bancarisation Strict qui est de 25,1 % (en termes de population adulte détenant un compte dans les banques, les services postaux et les caisses nationales d'épargne), selon le rapport 2019 de la BCEAO sur la situation de l'inclusion

financière dans les pays membres de l'Union.

**David SOKLOU**