

Tunis, le 31 décembre 2018

CIRCULAIRE DE LA BANQUE CENTRALE DE TUNISIE N° 2018 -16

Objet : Règles régissant l'activité et le fonctionnement des établissements de paiement.

Le Gouverneur de la Banque Centrale de Tunisie,

Vu la loi organique n°2004-63 du 27 juillet 2004 relative à la protection des données à caractère personnel ;

Vu la loi organique n°2015-26 du 07 août 2015 relative à la lutte contre le terrorisme et à la répression du blanchiment d'argent ;

Vu la loi n°2004-5 du 3 février 2004 relative à la sécurité informatique ;

Vu la loi n° 2005-51 du 27 juin 2005 relative au transfert électronique de fonds ;

Vu la loi n°2016-35 du 25 avril 2016 portant fixation du statut de la Banque Centrale de Tunisie et notamment son article 8;

Vu la loi n°2016-48 du 11 juillet 2016 relative aux banques et aux établissements financiers et notamment ses articles 20 et 21;

Vu la circulaire aux banques n°91-22 du 17 décembre 1991 portant réglementation des conditions de banque,

Vu la circulaire aux banques et aux établissements financiers n°2006-19 du 28 novembre 2006 relative au contrôle interne ;

Vu la circulaire aux banques et aux établissements financiers n°2017-08 du 19 septembre 2017 relative aux règles de contrôle interne pour la gestion du risque de blanchiment d'argent et de financement du terrorisme, telle que modifiée par la circulaire n° 2018-09 du 18 octobre 2018;

Vu la décision de la commission d'agrément n°2017-04 du 31 juillet 2017 relative aux procédures de dépôt d'agrément;

Vu l'avis n° 2018-14 du Comité de Contrôle de la Conformité en date du 31 décembre 2018, tel que prévu par l'article 42 de la loi n°2016-35 du 25 avril 2016 portant fixation du statut de la Banque centrale de Tunisie.

Décide :

Article 1^{er}: La présente circulaire a pour objet de fixer les conditions d'application des articles 20 et 21 de la loi n°2016-48 relative aux banques et aux établissements financiers.

Elle définit notamment les conditions d'exercice de l'activité des établissements de paiement, les règles de gouvernance et de contrôle interne spécifiques, les règles régissant les comptes de paiement, les conditions de recours aux agents et le dispositif de protection du consommateur.

Titre I : Des conditions d'exercice

Article 2 : Les établissements de paiement sont autorisés conformément aux articles 10 et 20 de la loi n°2016-48 susvisée à effectuer pour le compte de leurs clientèles personnes physiques et personnes morales les services suivants :

a- A titre principal:

- l'ouverture de comptes de paiement de niveaux 1, 2 et 3 définis par l'article 14 de la présente circulaire,
- les versements et les retraits en espèces,
- les prélèvements,
- les opérations de paiement en espèces,
- les opérations de transfert de fonds,
- la réalisation d'opérations de paiement par tout moyen de communication à distance, y compris les opérations de paiement électronique, et
- la commercialisation des moyens de monnaie électroniques prépayés, émis par les banques ou la poste tunisienne.

b- A titre accessoire, l'activité de change manuel conformément à la réglementation de change en vigueur.

Les services de paiement doivent être fournis exclusivement en dinar tunisien et à l'intérieur de la république tunisienne.

À cet effet, les établissements de paiement adhèrent et d'une manière directe aux systèmes de paiement et de compensation appropriés à son activité.

Article 3 : Conformément aux dispositions de l'alinéa 5 de l'article 21 de la loi n° 2016-48 susvisée, les établissements de paiement doivent contracter une assurance de responsabilité civile professionnelle ou une garantie bancaire d'un montant suffisant en adéquation avec leurs fonds propres pour couvrir leur responsabilité lors de la fourniture des services de paiement.

Le montant minimal de la police d'assurance ou de la garantie bancaire doit être déterminé par les établissements de paiement en fonction des critères suivants :

- le profil de risque de l'établissement,
- le type d'activité et les services de paiement fournis par l'établissement, et
- le volume d'activité de l'établissement.

Les établissements de paiement doivent mettre en place une approche méthodologique de calcul de la police d'assurance ou de la garantie bancaire et de soumettre cette approche à l'approbation préalable de la Banque Centrale de Tunisie.

Les établissements de paiement sont tenus de réexaminer une fois par an, et au besoin modifier, le montant minimal de leur police d'assurance ou de leur garantie.

Article 4 : Les établissements de paiement peuvent effectuer les opérations de réception de fonds en provenance de l'étranger par voie de virement, et leur mise à disposition au profit de leur clientèle après avoir obtenu la qualité d'intermédiaire agréé conformément à la réglementation des changes en vigueur.

Titre II :

Des règles de gouvernance

Article 5 : Les établissements de paiement doivent mettre en place un dispositif de gouvernance efficace, adapté à la nature et à la taille de leurs activités afin d'asseoir une gestion saine et prudente qui garantit leur pérennité tout en préservant les intérêts des actionnaires, des créanciers et des clients.

L'organe d'administration arrête la stratégie de développement et la politique de risque de l'établissement. Il assure la surveillance effective de l'organe de direction et veille également à ce que l'établissement jouisse en permanence d'une bonne réputation à même de préserver la confiance auprès du public et des autorités de contrôle.

Au sens de la présente circulaire, est considéré :

- organe d'administration : le Conseil d'Administration ou le Conseil de Surveillance
- organe de direction : la Direction Générale ou le Directoire

Article 6 : Les établissements de paiement gérés par un Conseil d'Administration peuvent cumuler la fonction de Président du Conseil d'Administration et celle de Directeur Général.

Le nombre des membres de l'organe d'administration doit être adapté à la nature, à la complexité et au volume de l'activité de l'établissement de paiement et à son profil de risque.

Les membres de l'organe d'administration et de l'organe de direction doivent satisfaire en permanence aux conditions d'honorabilité professionnelle nécessaire et d'expertise adéquate, notamment en matière de paiement électronique pour s'acquitter convenablement de leurs tâches.

Article 7 : L'établissement de paiement doit créer au moins un comité spécialisé « d'audit et de risque » émanant de l'organe d'administration chargé notamment :

- d'assister l'organe d'administration dans la conception et la mise en place d'un dispositif de contrôle interne ;
- d'examiner le rapport annuel sur la gestion de l'établissement et les états financiers avant leur approbation par l'organe d'administration ;
- de suivre les activités des structures chargées d'audit interne et de risque, et
- de proposer une politique de gestion des risques adaptée à la nature de l'activité de paiement et de suivre sa mise en place.

Article 8 : Les établissements de paiement sont soumis aux dispositions de la circulaire de la Banque Centrale de Tunisie n°2006-19 du 28 novembre 2006 relative au contrôle interne. A cet effet, ils doivent mettre en place un dispositif de contrôle interne adapté à la nature, la taille et à la complexité de leurs activités et des risques qui y sont liés.

Article 9 : Les établissements de paiement doivent se doter :

- d'un système d'information en adéquation avec la nature et la complexité des opérations de paiement ;
- d'un dispositif de sécurité des opérations qui permet d'assurer une parfaite traçabilité des opérations de paiement exécutés et des fonds collectés, de recenser les opérations effectuées, de disposer de la position de l'ensemble des comptes de paiement ouverts et de prévenir le risque d'intrusion et les risques liés à la fraude moyennant des mesures organisationnelles et des outils de prévention ;
- d'un système d'enregistrement et de traitement des opérations de paiement en temps réel aussi bien aux niveaux des établissements de paiement eux-mêmes qu'au niveau de leurs réseaux d'agents de paiement définis par le titre IV de la présente circulaire;
- d'un dispositif de traitement et de protection des données à caractère personnel de leurs clients conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur ;

- d'un dispositif adéquat de gestion du risque de liquidité, des risques opérationnels et du risque cybernétique ; et
- d'un plan de continuité des activités (PCA) qui doit être formalisé et testé.

Article 10 : Les établissements de paiement doivent soumettre leurs systèmes informatiques à un audit annuel de la sécurité informatique et doivent communiquer à la Banque Centrale de Tunisie une copie du rapport de cet audit.

Ils doivent procéder à des tests afin d'analyser l'état de sécurité de leurs systèmes informatiques et d'évaluer leurs capacités à faire face de manière efficace à des attaques ciblant lesdits systèmes. A cet effet, les établissements de paiement veillent à ce que les tests ne présentent pas des risques de perturbation opérationnelle et ne remettent pas en cause la continuité du service de leurs systèmes informatiques.

Les établissements de paiement arrêtent les délais et les horaires d'intervention et s'assurent que leurs plans de continuité d'activité prévoient des mesures adéquates à prendre en cas de perturbation du fonctionnement de la performance ou la disponibilité de leurs systèmes informatiques dus à des tests ou à des cyberattaques.

Les établissements de paiement doivent informer immédiatement la Banque Centrale de Tunisie et l'Agence Nationale de la Sécurité Informatique de toutes attaques, intrusions et autres perturbations susceptibles d'entraver le fonctionnement de leurs systèmes informatiques.

Dans ce cas, les établissements de paiement sont tenus de se conformer aux mesures arrêtées par l'Agence Nationale de la Sécurité Informatique pour mettre fin à ces perturbations.

La Banque Centrale de Tunisie est obligatoirement informée et sans délai des mesures prises.

Article 11 : Les établissements de paiement sont soumis aux dispositions de la circulaire de la Banque Centrale de Tunisie n° 2017-08 du 19 septembre 2017 relative aux règles de contrôle interne pour la gestion du risque de blanchiment d'argent et de financement du terrorisme. Ils doivent, à ce titre, adapter leurs dispositifs de contrôle interne à la nature, à la complexité, à la diversité et au volume de leurs activités et aux risques auxquels ils sont exposés.

Sans préjudice des dispositions de l'alinéa premier du présent article, les établissements de paiement sont tenus d'appliquer les règles d'identification des clients prévues par les dispositions de l'article 14 de la présente circulaire.

Article 12 : Les établissements de paiement doivent tenir des registres des opérations de paiement qui doivent être conservés pour une période d'au moins 10 ans à compter de l'exécution desdites opérations.

Article 13 : Les établissements de paiement sont soumis à un reporting spécifique et régulier dont les modalités sont fixées par la Banque Centrale de Tunisie. .

Titre III : Des règles d'ouverture et de fonctionnement des comptes de paiement et du compte global

Article 14 : Les établissements de paiement sont autorisés à ouvrir des comptes de paiement de trois niveaux « compte de niveau 1 », « compte de niveau 2 » et « compte de niveau 3 ».

A chaque niveau de compte de paiement doit correspondre :

- des limites par plafond de solde et par montant global des sorties de fonds à partir du compte de paiement par jour.
- des règles d'identification de la clientèle telles que définies dans la présente circulaire.

Les limites et les règles susvisées sont fixées comme suit :

- **Compte de paiement de niveau 1:** Le solde de ce compte est plafonné à 500 dinars sans toutefois que le montant global des sorties de fonds à partir du compte de paiement ne dépasse 250 dinars par jour. L'ouverture dudit compte nécessite que le client dispose d'un numéro national de téléphone mobile et d'une copie d'un document d'identité officiel dudit client,

valide et portant sa photographie, délivré par une autorité tunisienne habilitée ou une autorité étrangère reconnue.

- Compte de paiement de niveau 2 : Le solde de ce compte est plafonné à 1000 dinars sans toutefois que le montant global des sorties de fonds à partir du compte de paiement ne dépasse 500 dinars par jour. L'ouverture dudit compte nécessite l'établissement d'une fiche d'identification allégée conformément à l'annexe 1 de la présente circulaire comportant les informations d'identification du client appuyées par tout document d'identité officiel, valide et portant la photographie du client, délivré par une autorité tunisienne habilitée ou une autorité étrangère reconnue dont une copie est jointe à ladite fiche.

- Compte de paiement de niveau 3 : Le solde de ce compte est plafonné à 5000 dinars sans toutefois que le montant global des sorties de fonds à partir du compte de paiement ne dépasse 1000 dinars par jour. L'ouverture dudit compte requiert la présence physique du client et nécessite l'établissement d'une fiche d'identification détaillée conformément à l'annexe 2 de la présente circulaire, comportant toutes les informations pertinentes pour l'identification du client appuyées par tout document d'identité officiel, valide et portant la photographie du client, délivré par une autorité tunisienne habilitée ou une autorité étrangère reconnue dont une copie est jointe à ladite fiche.

Article 15 : Les établissements de paiement peuvent ouvrir les comptes de niveau 1 et de niveau 2 sans que la présence physique du client soit requise, à condition toutefois que l'ouverture ait lieu via un procédé technologique sécurisé assurant la vérification de l'authenticité des photos des documents d'identité transmis par le client et la confidentialité de ses données personnelles ainsi que la saisie à distance des fiches d'identification prévues à l'article 14 de la présente circulaire.

Les conditions prévues par le présent article constituent des exigences minimales pour l'identification du client, sans préjudice de l'application de conditions plus contraignantes par les établissements de paiement.

Article 16 : L'ouverture d'un compte de paiement est soumise à une convention écrite entre l'établissement de paiement et le titulaire du compte et dont un exemplaire doit lui être remis. La convention doit comporter les conditions générales d'ouverture, de fonctionnement et de clôture de compte, le traitement des comptes des personnes décédés, les comptes dormants ou inactifs et les conditions de gel et de réactivation d'un compte de paiement ainsi que les droits auxquels le compte donne lieu, la liste des services dont le client peut bénéficier et leur description et le montant des commissions applicables.

Lorsque le service d'ouverture du compte de paiement est offert en ligne conformément aux exigences prévues à l'article 15 de la présente circulaire, l'établissement de paiement doit permettre au client :

- d'avoir un accès en ligne, à tout moment, au contenu de la convention;
- de donner en ligne son acceptation des termes de la convention après l'avoir consulté ; et
- de demander, en ligne, la clôture du compte.

Article 17 : Toute ouverture d'un compte de paiement donne lieu à la délivrance d'un numéro de compte de paiement ayant la même codification d'un compte bancaire et qui est utilisé, à titre exclusif, pour effectuer des services de paiement tels que définis par l'article 2 de la présente circulaire.

Article 18 :

Il est interdit à tout établissement de paiement d'ouvrir plus d'un seul compte de paiement pour une même personne physique ou morale.

Article 19 : Il est interdit aux établissements de paiement d'accorder des facilités de crédits sur le compte de paiement et/ou d'alimenter le solde d'un compte de paiement par des unités de recharge téléphoniques ou par toute autre monnaie autre qu'une monnaie centrale.

Le compte de paiement ne peut à aucun moment présenter une position débitrice.

Article 20 : Les fonds inscrits sur les comptes de paiement doivent distinctement être identifiés dans la comptabilité des établissements de paiement.

Ces fonds doivent être déposés sur un compte global unique ouvert par l'établissement de paiement auprès d'une banque habilitée à recevoir des dépôts et ce, au plus tard le jour ouvrable suivant lequel ils ont été reçus.

Article 21 : Le compte global doit satisfaire les conditions suivantes :

- Faire l'objet d'une « convention de compte global », dûment signée par l'établissement de paiement et une banque dépositaire, qui fixe au minimum les modalités de fonctionnement du compte global, la gestion des fonds par la banque, les modalités d'information de l'établissement de paiement sur les mouvements ayant affecté le compte global et la rémunération applicable à ce compte ;
- Avoir un solde qui correspond à la somme des soldes de l'ensemble des comptes de paiement ouverts auprès de l'établissement de paiement ;
- Être à usage limité excluant tout usage des fonds qui y sont logés pour le financement des besoins d'exploitation de l'établissement de paiement ; et
- Être indépendant et séparé des comptes que peut ouvrir un établissement de paiement pour ses propres besoins.

L'établissement de paiement doit disposer à tout moment de la ventilation du compte global par titulaire de compte de paiement.

La Banque Centrale de Tunisie peut prendre toutes mesures qu'elle estime nécessaire pour garantir l'application et le respect des dispositions précitées.

Article 22 : Tout établissement de paiement est tenu de prendre les mesures nécessaires pour rapprocher le solde du compte global et la somme des soldes des comptes de paiement ouverts sur ses registres.

Article 23 : Les commissions perçues par l'établissement de paiement sur les services de paiement ne doivent pas être comptabilisées au niveau du compte global.

Titre IV :

Du recours aux réseaux d'agents de paiement

Article 24 : Les établissements de paiement peuvent, sous leur responsabilité et pour leur propre compte et sous réserve des restrictions prévues par la présente circulaire, mandater des personnes morales ou des personnes physiques ayant la qualité de commerçant, en vue d'offrir des services de paiement.

Article 25 : Les établissements de paiement doivent arrêter une politique de recours aux agents de paiement qui couvre notamment la sélection, la formation, le contrôle et le profil de ces agents (personnes physiques ou morales, leurs secteurs d'activité ciblés et leurs localisations géographiques...).

Article 26 : Les établissements de paiement sont tenus de notifier à la Banque Centrale de Tunisie, tout projet de mandat à conclure avec un agent de paiement.

Article 27 : Les établissements de paiement peuvent mandater deux catégories d'agents de paiement :

a- Des agents de paiement principaux qui ne peuvent fournir que les services suivants :

- * l'ouverture de comptes de paiement de niveaux 1 et 2 définis par l'article 14 de la présente circulaire ;
- * les opérations de paiement en espèces ;
- * les versements et les retraits en espèces sur un compte de paiement ; et
- * les opérations de transfert de fonds.

b- Des agents de paiement détaillants qui ne peuvent fournir que les services suivants :

- * l'ouverture de comptes de paiement de niveau 1 définis par l'article 14 de la présente circulaire ;
- * les versements et les retraits en espèces sur un compte de paiement ; et
- * les opérations de paiement en espèces.

Les établissements de paiement ne peuvent mandater les agents de paiement pour l'ouverture à distance de comptes de paiement.

Article 28 : Les agents de paiement principaux et les agents de paiement détaillants peuvent offrir les services de paiement pour le compte d'un seul ou de plusieurs établissements de paiement.

Article 29 : Avant d'entrer en relation avec les agents de paiement principaux et les agents de paiement détaillants, l'établissement de paiement doit s'assurer de :

- leur honorabilité et l'inexistence des cas d'empêchement s'opposant à l'exercice de l'activité de commerçant ;
- l'adéquation de leurs moyens humains, techniques et financiers, et
- leur capacité à respecter les dispositions réglementaires en matière de fourniture de services de paiement pour lesquels ils sont mandatés.

L'établissement de paiement doit s'assurer en permanence que les agents de paiement principaux et les agents de paiement détaillants appliquent le même niveau d'exigence que l'établissement de paiement lui-même en ce qui concerne l'identification des clients.

L'établissement de paiement qui recourt à des agents de paiement demeure entièrement responsable vis-à-vis de la Banque Centrale de Tunisie des actes accomplis par ses agents lors de la fourniture des services de paiement.

Article 30 : L'établissement de paiement doit conclure avec ses agents principaux et ses agents détaillants une convention qui fixe au minimum :

- les services de paiement offerts par les agents de paiement ;
- la responsabilité légale et financière des agents de paiement ;
- les obligations de l'établissement de paiement vis-à-vis des agents de paiement en matière de formation, de mise en place des procédures, documents, support et moyens techniques nécessaires à la fourniture des services de paiement pour lesquels ils sont mandatés ;
- les modalités de contrôle effectuées par l'établissement de paiement sur les agents de paiement ;
- les modalités de rémunération des services offerts par les agents de paiement pour le compte de l'établissement de paiement, et
- l'interdiction pour un agent de paiement principal ou un agent de paiement détaillant de déléguer ou céder son mandat à un autre agent de paiement ou à toute autre personne.

Article 31 : L'établissement de paiement ne peut mandater que les agents de paiement qui ouvrent sur ses livres un « compte de paiement agent » qui fonctionne suivant les règles suivantes :

- le compte de paiement agent doit être destiné à exécuter exclusivement les services de paiement énumérés par l'article 27 de la présente circulaire seulement ;
- les facilités de crédits accordés par l'établissement de paiement sur le compte de paiement agent sont interdites, et
- le compte de paiement agent ne peut en aucun moment présenter une position débitrice.

L'établissement de paiement prend les mesures nécessaires pour que les services de paiement énumérés par l'article 27 de la présente circulaire ne soient exécutés que dans la limite du solde créditeur disponible sur le compte de paiement agent.

Les règles de plafonnement énumérées au niveau de l'article 14 de la présente circulaire ne s'appliquent pas au compte de paiement agent.

Article 32 : Les établissements de paiement veillent à ce que l'agent de paiement affiche au public sa qualité d'agent de paiement d'un ou de plusieurs établissements de paiement.

**Titre V : Dispositif de protection de la clientèle
et de traitement des réclamations**

Article 33 : Les établissements de paiement sont tenus de fixer des règles d'information du client comme suit :

a- Information préalable à l'exécution de la transaction : du sort de cette transaction, de son montant et des commissions et taxes y afférentes ;

b-Information postérieure à l'exécution de la transaction : du sort de cette transaction, de son montant, des commissions et taxes y afférentes ainsi que du nouveau solde de son compte de paiement et du numéro de référence de la transaction ;

c-Information périodique : les établissements de paiement sont tenus de mettre à la disposition du titulaire du compte de paiement par tout moyen qu'ils jugent approprié, un relevé des opérations de paiement selon les modalités convenues dans la convention du compte de paiement ; et

d- Information permanente : les établissements de paiement et leurs agents de paiement principaux et détaillants sont tenus de mettre à la disposition du public au niveau de l'ensemble de leur réseau, toutes les informations sur les conditions tarifaires qu'ils appliquent par catégorie d'opération. L'information du public doit être assurée au moins sur support papier et par voie d'affichage dans les locaux des établissements de paiement et de leurs agents principaux et détaillants.

Article 34 : Les établissements de paiement sont tenus de mettre en place:

- des politiques et des procédures claires pour la réception et le traitement des réclamations de la clientèle ;
- une structure chargée du traitement des réclamations de la clientèle ; et
- des politiques et des procédures claires concernant le traitement des comptes de paiement des personnes décédés, les comptes dormants ou inactifs ainsi que les conditions de gel et de réactivation d'un compte de paiement.

Article 35 : Les établissements de paiement doivent adopter une politique de communication envers la clientèle basée sur le principe de la transparence. À cet effet, ils doivent notamment :

- informer le titulaire du compte en cas de modification ou de résiliation de la convention du compte
- afficher dans leurs locaux les délais de réalisation des opérations de paiement ainsi que les documents à présenter pour l'exécution desdites opérations ; et
- remettre un accusé de réception pour toutes les demandes d'information reçues et répondre par tout moyen laissant une trace écrite à ces demandes.

Article 36 : Toute opération de transfert de fonds initiée par l'établissement de paiement ou son agent principal, doit donner lieu à la production, à l'attention du donneur d'ordre, d'un justificatif qui doit notamment comporter :

- les éléments permettant son identification (nom et prénom, numéro du document d'identité officiel valide délivré par une autorité tunisienne habilitée ou une autorité étrangère reconnue portant la photographie du client, adresse) ;
- le montant du transfert ;
- le montant des commissions perçues ;
- le cas échéant, le cours de change appliqué ; et
- l'identité du bénéficiaire.

Article 37 : Toute remise de fonds par l'établissement de paiement ou son agent principal doit donner lieu à la communication, au bénéficiaire, d'un bordereau le cas échéant électronique qui doit notamment comporter :

- son identité ;
- l'identité du donneur d'ordre ;
- le montant perçu ; et
- le cas échéant, le cours de change appliqué.

Article 38 : Les établissements de paiement agréés sont inscrits dans un registre tenu à cet effet par la Banque Centrale de Tunisie.

La Banque Centrale de Tunisie publie sur son site web la liste des établissements de paiement avec les renseignements sur les services de paiement pour lesquels ils ont été agréés, l'adresse de ses agences et l'identité de ses agents de paiement et les services de paiement pour lesquels ils sont mandatés.

La Banque Centrale de Tunisie se réserve le droit de demander à un établissement de paiement de suspendre tout mandat d'un agent de paiement jugé défaillants ou qui présente un risque pour la clientèle dans le cadre de la fourniture de services de paiement.

Titre VI : Dispositions diverses

Article 39 : Les établissements de paiement sont tenus de disposer en permanence, sur une base individuelle et/ou consolidée, de fonds propres calculés selon les modalités déterminées par la Banque Centrale de Tunisie.

Article 40 : Les dispositions de la présente circulaire entrent en vigueur à partir de la date de sa publication.

Le Gouverneur

Marouane EL ABASSI