

# البنك المركزي التونسي

## منشور البنك المركزي التونسي عدد 16 لسنة 2018

الموضوع: القواعد المنظمة لنشاط وسير مؤسسات الدفع.

إن محافظ البنك المركزي التونسي،

بعد الاطلاع على القانون الأساسي عدد 63 لسنة 2004 المؤرخ في 27 جويلية 2004 المتعلق بحماية المعطيات الشخصية،

وعلى القانون الأساسي عدد 26 لسنة 2015 المؤرخ في 7 أوت 2015 المتعلق بمكافحة الإرهاب ومنع غسل الأموال،

وعلى القانون عدد 5 لسنة 2004 المؤرخ في 3 فيفري 2004 المتعلق بالسلامة المعلوماتية،

وعلى القانون عدد 51 لسنة 2005 المؤرخ في 27 جوان 2005 المتعلق بالتحويل الإلكتروني للأموال،

وعلى القانون عدد 35 لسنة 2016 المؤرخ في 25 أبريل 2016 المتعلق بضبط النظام الأساسي للبنك المركزي التونسي وخاصة الفصل 8 منه،

وعلى القانون عدد 48 لسنة 2016 المؤرخ في 11 جويلية 2016 المتعلق بالبنوك والمؤسسات المالية وخاصة الفصلين 20 و21

منه،

وعلى المنشور للبنوك عدد 22 لسنة 1991 الصادر بتاريخ 17 ديسمبر 1991 المتعلق بتنظيم الشروط البنكية،

وعلى المنشور للبنوك والمؤسسات المالية عدد 19 لسنة 2006 المؤرخ في 28 نوفمبر 2006 المتعلق بالمراقبة الداخلية،

وعلى المنشور للبنوك والمؤسسات المالية عدد 8 لسنة 2017 المؤرخ في 19 سبتمبر 2017 المتعلق بقواعد المراقبة الداخلية لإدارة مخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب مثلما تم تنقيحه وإتمامه بالمنشور عدد 9 لسنة 2018 المؤرخ في 18 أكتوبر 2018،

وعلى قرار لجنة التراخيص عدد 4 لسنة 2017 المؤرخ في 31 جويلية 2017 المتعلق بإجراءات تقديم التراخيص،

وعلى قرار لجنة مراقبة المطابقة عدد 14 لسنة 2018 بتاريخ 31 ديسمبر 2018 تطبيقا لأحكام الفصل 42 من القانون عدد 35 لسنة 2016 المتعلق بضبط النظام الأساسي للبنك المركزي التونسي.

قرر ما يلي:

الفصل الأول - يضبط هذا المنشور شروط تطبيق الفصلين 20 و21 من القانون عدد 48 لسنة 2016 المتعلق بالبنوك والمؤسسات المالية. ويحدد لا سيما شروط ممارسة مؤسسات الدفع لنشاطها وقواعد الحوكمة والمراقبة الداخلية الخاصة بها والقواعد المنظمة لحسابات الدفع وشروط الاعتماد على وكلاء الدفع ومنظومة حماية المستهلك.

### العنوان الأول

#### في شروط الممارسة

الفصل 2 - يُمكن لمؤسسات الدفع طبقا لمقتضيات الفصلين 10 و20 من القانون عدد 48 لسنة 2016 المشار إليه أعلاه إنجاز الخدمات التالية لفائدة حرفائهم من الأشخاص الطبيعيين والمعنويين:

أ- بعنوان نشاط رئيسي:

- فتح حسابات دفع من الصنف الأول والصنف الثاني والصنف الثالث المنصوص عليها بالفصل 14 من هذا المنشور،
- التنزيل والسحب نقدا،
- إنجاز الاقتطاعات،
- عمليات الدفع نقدا،
- عمليات تحويل الأموال،

- إنجاز عمليات الدفع بأية وسيلة اتصال عن بعد بما في ذلك عمليات الدفع الإلكتروني،  
 - تسويق وسائل نقد إلكتروني مسبقة الشحن صادرة من قبل البنوك أو البريد التونسي.  
 ب- بعنوان نشاط فرعي: نشاط الصرف اليدوي طبقا للتشريع الجاري به العمل.  
 وتسدّى خدمات الدفع حصريا بالدينار التونسي وداخل الجمهورية التونسية.  
 وللغرض تنخرط مؤسسات الدفع وجوبا وبصفة مباشرة في أنظمة الدفع والمقاصة الملزمة لنشاطها.  
 الفصل 3- على مؤسسات الدفع أن تبرم طبقا لمقتضيات الفقرة الخامسة من الفصل 21 من القانون عدد 48 لسنة 2016 المشار إليه عقد تأمين على المسؤولية المدنية المهنية أو الحصول على ضمان بنكي بمبلغ كاف يتلاءم مع أموالهم الذاتية لتغطية مسؤوليتهم الناشئة عن تقديم خدمات الدفع.

ويحدد المبلغ الأدنى للتأمين أو الضمان البنكي من قبل مؤسسات الدفع على أساس المقاييس التالية:

- طبيعة مخاطر مؤسسة الدفع،
  - طبيعة نشاط مؤسسة الدفع والخدمات المسداة من قبلها،
  - حجم نشاط المؤسسة.
- على مؤسسات الدفع إعداد منهجية لاحتساب مبلغ التأمين أو الضمان البنكي وعرضها على الموافقة المسبقة للبنك المركزي التونسي.  
 وعلى مؤسسات الدفع أن تراجع مرة كل سنة المبلغ الأدنى للتأمين أو الضمان البنكي وعند الضرورة إعادة احتسابه.  
 الفصل 4- يمكن لمؤسسات الدفع بعد الحصول على صفة وسيط مقبول طبقا لتشريع الصرف الجاري به العمل أن تنجز عمليات قبول الأموال المتأتية من الخارج بواسطة تحويلات ووضعها على ذمة حرقاءها.

#### العنوان الثاني

#### في قواعد الحوكمة

الفصل 5 . على مؤسسات الدفع وضع منظومة حوكمة ناجعة تتلاءم مع طبيعة وحجم أنشطتها بغرض إرساء قواعد تصرف سليمة وحذرة من شأنها أن تضمن ديمومتها وتحافظ على مصالح المساهمين والدائنين والحرقاء.  
 ويضبط هيكل الإدارة استراتيجية تطوير المؤسسة ووضع سياسة لإدارة مخاطرها. كما يتولى الرقابة الفعلية على هيكل التسيير والعمل على أن تتمتع المؤسسة وبصفة دائمة بسمعة جيدة بما يضمن الحفاظ على ثقة العموم والسلط الرقابية.  
 ويعتبر على معنى هذا المنشور :

- هيكل إدارة: مجلس الإدارة أو مجلس المراقبة،
- هيكل تسيير: الإدارة العامة أو هيئة الإدارة الجماعية.

الفصل 6 . يمكن لمؤسسات الدفع التي يديرها مجلس إدارة أن تجمع بين وظيفتي رئيس مجلس الإدارة والمدير العام.  
 ويجب أن يكون عدد أعضاء هيكل الإدارة ملائما لطبيعة نشاط مؤسسة الدفع ودرجة تشعبه وحجمه وطبيعة المخاطر المرتبطة به.  
 ويجب أن يتمتع أعضاء هيكل الإدارة وأعضاء هيكل التسيير بصفة مستمرة بشروط النزاهة المهنية اللازمة والخبرة الملزمة لا سيما في مجال الدفع الإلكتروني وذلك بما يمكنهم من الاضطلاع بمهامهم بشكل ناجح.

الفصل 7- على مؤسسة الدفع أن تحدث على الأقل لجنة خاصة " للتدقيق و المخاطر " منبثقة عن هيكل الإدارة تتولى خاصة:

- مساعدة هيكل الإدارة في تصور وتركيز منظومة المراقبة الداخلية،
- مراجعة التقرير السنوي حول التصرف في المؤسسة وقوائمها المالية قبل المصادقة عليها من قبل هيكل الإدارة،
- متابعة أنشطة الهياكل المكلفة بالتدقيق الداخلي والمخاطر،
- اقتراح استراتيجية لإدارة المخاطر تتماشى وطبيعة نشاط الدفع ومتابعة تركيزها.

الفصل 8 . تخضع مؤسسات الدفع إلى مقتضيات منشور البنك المركزي التونسي عدد 19 لسنة 2006 المؤرخ في 28 نوفمبر 2006 والمتعلق بالمراقبة الداخلية. وللغرض يتعين على مؤسسات الدفع وضع منظومة للمراقبة الداخلية تتلاءم مع طبيعة نشاطها وحجمه ودرجة تشعبه والمخاطر المرتبطة به.

الفصل 9 . يجب على مؤسسات الدفع أن توفر:

- نظاما معلوماتيا يتماشى وطبيعة عمليات الدفع ودرجة تشعبها.
- منظومة تأمين للعمليات تمكن من الوقوف على مراحل عمليات الدفع المنجزة والأموال التي تم جمعها ومن إحصاء العمليات المنجزة والحصول على وضعية كافة حسابات الدفع المفتوحة والتوقي من مخاطر الاختراق ومخاطر التحيل باتخاذ التدابير التنظيمية والآليات الوقائية.
- نظاما حينيا لتسجيل ومعالجة عمليات الدفع سواء على مستوى مؤسسات الدفع نفسها أو على مستوى شبكات وكلاءها المنصوص عليهم بالعنوان الرابع من هذا المنشور.
- منظومة لمعالجة وحماية المعطيات الشخصية لحرفائها طبقا للمقتضيات القانونية والترتيبية الجاري بها العمل.
- منظومة ملائمة لإدارة مخاطر السيولة والمخاطر التشغيلية والمخاطر السيبرانية.
- مخططا لضمان استمرارية النشاط موثق وتم اختباره.

الفصل 10 . على مؤسسات الدفع أن تخضع أنظمتها المعلوماتية لتدقيق سنوي للسلامة المعلوماتية وعليها أن ترسل نسخة من تقرير التدقيق إلى البنك المركزي التونسي.

على مؤسسات الدفع أن تجري اختبارات للوقوف على وضعية سلامة النظم المعلوماتية وتقييم قدرتها على التصدي بشكل ناجح للهجمات التي تستهدفها. ولهذا الغرض، عليها أن تحرص على أن لا تشكل هذه الاختبارات مصدرا لاضطرابات تشغيلية تعطل استمرارية عمل الأنظمة المعلوماتية.

وتضع مؤسسات الدفع أجالا وجداول زمنية للتدخل وتعمل على أن تتضمن خطط استمرارية النشاط إجراءات ملائمة يتم العمل بها عند حصول اضطرابات في أداء الأنظمة المعلوماتية أو جاهزيتها والناجمة عن إجراء اختبارات أو عن هجمات الكترونية.

وعلى مؤسسات الدفع إعلام البنك المركزي التونسي والوكالة الوطنية للسلامة المعلوماتية فورا بالهجمات والاختراقات وغيرها من الاضطرابات التي من شأنها عرقلة استغلال أنظمتها المعلوماتية.

وفي هذه الحالة، يتعين على مؤسسات الدفع الامتثال إلى التدابير المقررة من قبل الوكالة الوطنية للسلامة المعلوماتية لوضع حد لهذه الاضطرابات.

ويتم إعلام البنك المركزي التونسي وجوبا وبصفة فورية بالتدابير المتخذة في الغرض.

الفصل 11 . تخضع مؤسسات الدفع إلى مقتضيات منشور البنك المركزي التونسي عدد 8 لسنة 2017 الصادر في 19 سبتمبر 2017 المتعلق بقواعد المراقبة الداخلية لإدارة مخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب. ولهذا الغرض، يجب على مؤسسات الدفع ملائمة منظومة مراقبتها الداخلية لطبيعة نشاطها ودرجة تشعبه وحجمه والمخاطر التي تكون عرضة لها.

مع مراعاة مقتضيات الفقرة الأولى من هذا الفصل، يجب على مؤسسات الدفع تطبيق قواعد التعرف على الحرفاء المنصوص عليها بالفصل 14 من هذا المنشور.

الفصل 12 . على مؤسسات الدفع مسك سجلات لعمليات الدفع يتم حفظها لمدة لا تقل عن 10 سنوات ابتداء من تاريخ إنجاز تلك العمليات.

الفصل 13 . تخضع مؤسسات الدفع لواجب رفع تقارير خاصة ودورية وفقا لإجراءات يضبطها البنك المركزي التونسي في الغرض.

#### العنوان الثالث

#### في قواعد فتح وتسيير حسابات الدفع والحساب الشامل

الفصل 14 . يُرخص لمؤسسات الدفع في فتح ثلاث أصناف من حسابات الدفع: "حساب صنف 1" و "حساب صنف 2" و "حساب صنف 3".

ويجب أن يقابل كل صنف من الحسابات:

- حدودا تتعلق بسقف الرصيد والمبلغ الجملي للدفعات اليومية من حساب الدفع،
- قواعدا للتعرف على الحرفاء مثلما تم تحديدها بهذا المنشور.

وتضبط هذه الحدود والقواعد كما يلي:

- حساب الدفع صنف 1: يحدد سقف رصيد هذا الحساب بـ 500 دينار على أن لا يتجاوز المبلغ الجملي للدفعات من حساب الدفع 250 دينار يومياً. ويستوجب فتح هذا الحساب احتكام الحريف على رقم وطني لهاتف جوال ونسخة من وثيقة هوية رسمية صالحة تحمل صورة الحريف وصادرة عن سلطة تونسية مختصة أو سلطة أجنبية موثوق بها.

- حساب الدفع صنف 2: يحدد سقف رصيد هذا الحساب بـ 1000 دينار على أن لا يتجاوز المبلغ الجملي للدفعات من حساب الدفع 500 دينار يومياً. ويستوجب فتح هذا الحساب ملاً استمارة مبسطة تتضمن بيانات التعرف على الحريف طبقاً للملحق عدد 1 من هذا المنشور مع الاستظهار بكل وثيقة هوية رسمية صالحة تحمل صورة الحريف وتكون صادرة عن سلطة تونسية مختصة أو سلطة أجنبية موثوق بها وترفق نسخة منها للاستمارة.

- حساب الدفع صنف 3: يحدد سقف رصيد هذا الحساب بـ 5000 دينار على أن لا يتجاوز المبلغ الجملي للدفعات من حساب الدفع 1000 دينار يومياً. ويستوجب فتح هذا الحساب الحضور الفعلي للحريف وملاً استمارة مفصلة للتعرف على الحريف تتضمن كل البيانات ذات الصلة طبقاً للملحق عدد 2 من هذا المنشور مع الاستظهار بوثيقة هوية رسمية صالحة تحمل صورة الحريف وصادرة عن سلطة تونسية مختصة أو سلطة أجنبية موثوق بها على أن ترفق نسخة منها للاستمارة.

الفصل 15- يمكن لمؤسسات الدفع فتح حسابات الدفع صنف 1 و صنف 2 دون أن يكون الحضور الفعلي للحريف مستوجبا، شريطة أن يتم فتح الحساب استناداً إلى منوال تكنولوجي آمن يضمن التحقق من صحة صور وثائق الهوية المرسله من الحريف وتحافظ على سرية معطياته الشخصية وتتيح ملاً استمارة التعرف على الحريف المشار إليها بالفصل 14 من هذا المنشور عن بعد.

وتعد الشروط المضمنة بهذا الفصل متطلبات دنيا للتعرف على الحريف ولا تحول دون تطبيق مؤسسات الدفع لشروط أكثر شدة منها.

الفصل 16 - يخضع فتح حساب الدفع لاتفاقية مكتوبة تبرم بين مؤسسة الدفع وصاحب الحساب يسلم نظير منها للحريف. ويجب أن تتضمن الاتفاقية الشروط العامة لفتح الحساب وتسييره وغلقه ومعالجة كل حساب توفي صاحبه والحسابات النائمة أو غير النشيطة وشروط تجميد وإعادة تشغيل حسابات الدفع بالإضافة إلى الحقوق التي تنشأ عن حسابات الدفع وقائمة الخدمات التي يمكن أن ينتفع بها الحريف ووصفها ومبلغ العمولات المطبقة.

وفي صورة تقديم خدمة فتح حساب الدفع عن بعد وفقاً للمتطلبات المنصوص عليها بالفصل 15 من هذا المنشور، يجب على مؤسسات الدفع أن تمكن الحريف من:

-الإطلاع عن بعد على مضمون الاتفاقية وفي أي وقت،

-الموافقة عن بعد على شروط الاتفاقية بعد الإطلاع عليها،

- طلب غلق الحساب عن بعد .

الفصل 17 - يسند لكل حساب دفع يتم فتحه، رقم حساب له نفس رمز الحساب البنكي ويستخدم الحساب بصفة حصرية لإسداء خدمات الدفع مثلما تم تعريفها بالفصل 2 من هذا المنشور.

الفصل 18 - يحجّر على كل مؤسسة دفع أن تفتح أكثر من حساب دفع واحد لنفس الشخص الطبيعي أو المعنوي.

الفصل 19 - يحجّر على مؤسسات الدفع منح تسهيلات ائتمانية على حساب الدفع و/ أو توفير رصيد حساب الدفع بواسطة وحدات شحن الهاتف أو بواسطة عملة لا تصدر عن بنك مركزي.

ولا يمكن لرصيد حساب الدفع أن يكون مديناً.

الفصل 20 - يجب على مؤسسات الدفع أن تقيّد الأموال المسجلة بحسابات الدفع بصفة منفصلة في سجلها المحاسبي.

ويجب إيداع هذه الأموال في حساب شامل ووحيد مفتوح من قبل مؤسسة الدفع لدى بنك مرخص له في تلقي الودائع وذلك في أجل لا يتجاوز اليوم الموالي ليوم العمل الذي تم استلامها فيه.

الفصل 21 - يجب أن يستجيب الحساب الشامل للشروط التالية:

- أن يكون موضوع "اتفاقية حساب شامل" ممضاة بين مؤسسة الدفع والبنك المودع لديه الأموال. وتضبط الاتفاقية على الأقل طرق تسيير الحساب الشامل والتصرف في الأموال من قبل البنك وطرق إعلام مؤسسة الدفع بالعمليات المجراة على الحساب الشامل والتأجير الموظف عليه.

- أن يتوفر به رصيد يساوي مجموع أرصدة كل حسابات الدفع المفتوحة لدى مؤسسة الدفع.

- أن يكون ذا استعمال محدود يحول دون استعمال الأموال المودعة في الحساب الشامل لتمويل حاجيات الاستغلال لمؤسسة الدفع.
  - أن يكون مستقلا ومنفصلا عن الحسابات الأخرى التي يمكن أن تفتتحها مؤسسة الدفع لحاجياتها الخاصة.
- ويجب أن تحتكم مؤسسة الدفع بصفة مستمرة على بيان تفصيلي للحساب الشامل وذلك بالنسبة لكل صاحب حساب دفع.
- ويمكن للبنك المركزي التونسي اتخاذ كل التدابير التي يراها ضرورية لضمان تطبيق واحترام المقتضيات المشار إليها أعلاه.
- الفصل 22 . على كل مؤسسة دفع اتخاذ التدابير الضرورية حتى يتوافق رصيد الحساب الشامل مع مجموع أرصدة حسابات الدفع المفتوحة على دفاتها.
- الفصل 23 . لايجوز أن تسجل بالحساب الشامل العمولات التي تتقاضاها مؤسسات الدفع مقابل خدمات الدفع بالحساب الشامل.

#### العنوان الرابع

#### في الاعتماد على شبكات وكلاء الدفع

- الفصل 24 . يمكن لمؤسسات الدفع أن توكل تحت مسؤوليتها ولحسابها أشخاصا طبيعيين أو معنويين لهم صفة تاجر لإسداء خدمات الدفع وذلك مع مراعاة الضوابط المنصوص عليها بهذا المنشور.
- الفصل 25 . يجب على مؤسسات الدفع ضبط سياسة في مجال الاعتماد على وكلاء الدفع تشمل خاصة عناصر انتقائهم وتكوينهم ومراقبتهم وأصنافهم ( أشخاص طبيعيين أو معنويين، قطاعات الأنشطة المستهدفة، الموقع الجغرافي... )
- الفصل 26 . على مؤسسات الدفع إعلام البنك المركزي التونسي بكل مشروع توكيل تعتزم إبرامه مع وكيل الدفع.
- الفصل 27 . يمكن لمؤسسات الدفع أن توكل صنفين من وكلاء الدفع :
- أ- وكلاء دفع رئيسيون و الذين يمكنهم إسداء خدمات الدفع التالية دون سواها:
    - \* فتح حسابات الدفع صنف 1 وصنف 2 كما تم تعريفها بالفصل 14 من هذا المنشور،
    - \* عمليات الدفع نقدا،
    - \* عمليات التنزيل والسحب نقدا بحساب الدفع،
    - \* عمليات تحويل الأموال.
  - ب- وكلاء دفع ثانويون يمكنهم إسداء خدمات الدفع التالية دون سواها :
    - \* فتح حسابات الدفع صنف 1 كما تم تعريفها بالفصل 14 من هذا المنشور،
    - \* عمليات التنزيل والسحب نقدا بحساب الدفع.
    - \* عمليات الدفع نقدا.
- ويحجر على مؤسسات الدفع توكيل وكلاء الدفع لفتح حسابات دفع عن بعد .
- الفصل 28 . يمكن لوكلاء الدفع الرئيسيين ووكلاء الدفع الثانويين إسداء خدمات دفع لحساب مؤسسة دفع واحدة أو أكثر.
- الفصل 29 . يجب على مؤسسات الدفع قبل التعاقد مع وكلاء الدفع الرئيسيين ووكلاء الدفع الثانويين التأكد من :
- نزاهتهم وعدم وجود موانع تحول دون تعاطي نشاط تاجر،
  - وملاءمة وسائلهم البشرية والتقنية والمالية،
  - وقدرتهم على التقيد بالمقتضيات الترتيبية المتعلقة بإسداء خدمات الدفع الموكلة لهم.
- ويجب على كل مؤسسة دفع التأكد بصفة مستمرة من أن وكلاء الدفع الرئيسيين ووكلاء الدفع الثانويين يلتزمون بنفس مستوى المتطلبات التي تعتمد عليها مؤسسة الدفع نفسها خاصة في ما يتعلق بالتعرف على الحرفاء.
- وتكون مؤسسة الدفع التي تلجأ إلى وكلاء الدفع مسؤولة بالكامل تجاه البنك المركزي التونسي عن أعمال وكلاءها عند إسداهاهم لخدمات الدفع.
- الفصل 30 . يجب على مؤسسة الدفع إبرام اتفاقية مع وكلاء الدفع الرئيسيين ووكلاء الدفع الثانويين تحدد على الأقل :
- خدمات الدفع التي يسديها وكلاء الدفع،
  - المسؤولية القانونية والمالية لوكلاء الدفع.

- واجبات مؤسسة الدفع تجاه وكلاء الدفع في مجال التكوين ووضع الإجراءات والوثائق والوسائل التقنية اللازمة لتقديم خدمات الدفع الموكلة لهم،
- كيفية مراقبة مؤسسة الدفع لوكلاء الدفع،
- كيفية تأجير الخدمات المسداة من طرف وكلاء الدفع لحساب مؤسسة الدفع،
- التحجير على وكيل الدفع الرئيسي أو وكيل الدفع الثانوي من القيام بتوكيل على توكيله أو التفويت فيه لفائدة وكيل دفع آخر أو أي شخص آخر.

الفصل 31 - لا يمكن لمؤسسة دفع أن توكل إلا الوكلاء الذين يفتحون بدفاترها "حساب دفع - وكيل" يتم تسييره حسب القواعد التالية:

- يجب أن يخصص حساب دفع الوكيل حصرا لإنجاز خدمات الدفع المنصوص عليها بالفصل 27 من هذا المنشور،
  - تحجير منح تسهيلات ائتمانية من قبل مؤسسة الدفع على حساب دفع - وكيل،
  - أن لا يكون رصيد حساب دفع - وكيل مدينا.
- على مؤسسة الدفع اتخاذ التدابير الضرورية لضمان إنجاز خدمات الدفع المنصوص عليها بالفصل 27 من هذا المنشور في حدود الرصيد الدائن المتوفر بحساب دفع - وكيل.

ولا تنطبق الأسقف المذكورة بالفصل 14 من هذا المنشور على حساب دفع-وكيل.

الفصل 32 - تعمل مؤسسات الدفع على قيام وكلاء الدفع بإشهار صفتهم لدى العموم كوكلاء دفع لدى مؤسسة أو عدة مؤسسات دفع.

#### العنوان الخامس

#### في منظومة حماية الحرفاء ومعالجة الشكاوى

- الفصل 33 - على مؤسسات الدفع أن تضبط قواعد لإعلام الحرفاء على النحو التالي :
- أ- الإعلام السابق لإنجاز العملية: مآل العملية و مبلغها والعمولات والأداءات الموظفة عليها،
- ب- إعلام بعد إنجاز العملية: مآل العملية و مبلغها والعمولات والأداءات الموظفة عليها والرصيد الجديد لحساب الدفع والرقم المرجعي للعملية.

ج- إعلام دوري: على مؤسسات الدفع أن تضع على ذمة صاحب حساب الدفع بواسطة أي وسيلة ملائمة كشفا بعمليات الدفع المنجزة وذلك طبقا للطرق المحددة باتفاقية حساب الدفع،

د- إعلام مستمر: على مؤسسات الدفع ووكلائهم الرئيسيون والثانويون أن يضعوا على ذمة العموم ويفرغهم كل المعلومات حول شروط التسعيرة التي تطبقها حسب صنف العملية. ويجب أن يتم الإعلام باعتماد سند ورقي على الأقل وبواسطة لافتات بمحلات مؤسسات الدفع ووكلائهم الرئيسيون والثانويون.

الفصل 34 - يجب على مؤسسات الدفع:

- وضع سياسات وإجراءات واضحة لتلقي ومعالجة شكاوى الحرفاء،
- إحداث هيكل يعنى بمعالجة شكاوى الحرفاء،
- وضع سياسات وإجراءات واضحة لمعالجة حسابات الدفع التي توفي أصحابها والحسابات النائمة أو غير النشيطة بالإضافة إلى شروط تجميد وإعادة تشغيل حساب الدفع.

الفصل 35 - على مؤسسات الدفع وضع سياسة للتواصل مع الحرفاء تعتمد مبدأ الشفافية. ولهذا الغرض، يجب عليها خاصة:

- إعلام صاحب الحساب بمراجعة اتفاقية الحساب أو فسخها،
- أن تشهر بمحلاتها آجال إنجاز عمليات الدفع والوثائق الواجب تقديمها لإنجاز هذه العمليات،
- أن تسلم وصلا مع إعلام بالبلوغ على طلبات الاسترشاد التي تتلقاها والرد عليها بأي وسيلة تترك أثرا كتابيا.

الفصل 36 - يجب على مؤسسة الدفع أو وكيلها الرئيسي، أن تمد الأمر بالدفع عند كل عملية تحويل أموال تم إنجازها، بوثيقة إثبات تتضمن خاصة المعلومات التالية:

- العناصر التي تمكن من التعرف على الحريف (الإسم واللقب، رقم وثيقة الهوية الرسمية صالحة وتحمل صورة الحريف وصادرة عن سلطة تونسية مختصة أو سلطة أجنبية موثوق بها، عنوانه)،

- مبلغ التحويل،
- مبلغ العمولات التي تم قبضها،
- سعر الصرف المعتمد عند الاقتضاء،
- هوية المستفيد.

الفصل 37- يجب على مؤسسة الدفع أو وكيلها الرئيسي أن تسلّم للمستفيد من عملية وضع أموال على ذمته كشفاً يكون في شكل إلكتروني عند الاقتضاء، يتضمن خاصة على:

- هويته،
- هوية الأمر بالدفع،
- المبلغ المستلم،
- سعر الصرف المعتمد عند الاقتضاء.

الفصل 38 . تسجل مؤسسات الدفع المرخص لها في ممارسة نشاطها في السجل الذي يمسكه البنك المركزي التونسي لهذا الغرض. وينشر البنك المركزي التونسي على موقع الواب الخاص به قائمة بمؤسسات الدفع والإرشادات حول خدمات الدفع المرخص لهم بممارستها وعناوين فروعهم وهوية وكلاء الدفع والخدمات التي تم توكيلهم لإسداؤها. وللبنك المركزي التونسي أن يطلب من مؤسسة الدفع وقف العلاقة مع كل وكيل إذا تبين تقصيره أو أصبح يمثل خطراً على الحرفاء في نطاق إنجاز عمليات الدفع.

#### العنوان السادس

#### أحكام مختلفة

الفصل 39 . على مؤسسات الدفع أن تحتكم بصفة دائمة على أساس فردي و/أو مجمع على أموال ذاتية يتم ضبط طرق احتسابها من قبل البنك المركزي التونسي.

الفصل 40 . تدخل أحكام هذا المنشور حيز التنفيذ ابتداء من تاريخ نشره.

المحافظ

مروان العباسي