

البنك المركزي التونسي

تونس في 29 جانفي 2024

منشور إلى البنوك والمؤسسات المالية عدد 2 لسنة 2024

الموضوع: شروط تسويق المنتجات والخدمات المالية وتسعيورها.

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 كما تم تنقيحه وإتمامه بالقانون الأساسي عدد 9 لسنة 2019 المؤرخ في 23 جانفي 2019،

وعلى القانون عدد 83 لسنة 2000 المؤرخ في 9 أوت 2000 المتعلق بالمبادلات والتجارة الالكترونية،

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

وعلى القانون عدد 36 لسنة 2015 المؤرخ في 15 سبتمبر 2015 المتعلق بإعادة تنظيم المنافسة والأسعار،

وعلى القانون عدد 35 لسنة 2016 المؤرخ في 25 أفريل 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 82 و84 منه،

وعلى المرسوم عدد 17 لسنة 2023 المؤرخ في 11 مارس 2023 المتعلق بالسلامة السيبرانية،

وعلى المنشور إلى البنوك عدد 47 لسنة 1987 المؤرخ في 23 ديسمبر 1987 المتعلق بطرق منح القروض ومراقبتها وإعادة تمويلها،

وعلى المنشور إلى البنوك عدد 22 لسنة 1991 المؤرخ في 17 ديسمبر 1991 المتعلق بتنظيم الشروط المصرفية،

وعلى المنشور إلى البنوك عدد 11 لسنة 2006 المؤرخ في 18 أكتوبر 2006 المتعلق بالشروط الدنيا العامة والخاصة لاتفاقية إدارة حساب الإيداع،

وعلى المنشور إلى مؤسسات القرض عدد 12 لسنة 2006 المؤرخ في 19 أكتوبر 2006 المتعلق بمقومات جودة الخدمات المصرفية،

وعلى المنشور إلى مؤسسات القرض عدد 19 لسنة 2006 المؤرخ في 28 نوفمبر 2006 المتعلق بالرقابة الداخلية،

وعلى المنشور إلى البنوك والمؤسسات المالية عدد 6 لسنة 2017 المؤرخ في 31 جويلية 2017 المتعلق بالتصريح المحاسبي والاحترافي والإحصائي إلى البنك المركزي التونسي،

وعلى المنشور إلى البنوك والمؤسسات المالية عدد 8 لسنة 2017 المؤرخ في 19 سبتمبر 2017 المتعلق بقواعد الرقابة الداخلية لإدارة مخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب كما تم تنقيحه وإتمامه بالنصوص اللاحقة له،

وعلى المنشور إلى البنوك والمؤسسات المالية عدد 8 لسنة 2019 المتعلق بالتعريف بعمليات الصيرفة الإسلامية وضبط شروط وقواعد ممارستها،

وعلى المنشور إلى البنوك والمؤسسات المالية عدد 5 لسنة 2021 المؤرخ في 19 أوت 2021 المتعلق بإطار حوكمة البنوك والمؤسسات المالية،

وعلى رأي لجنة مراقبة المطابقة عدد 2 لسنة 2024 بتاريخ 22 جانفي 2024 طبقا للفصل 42 من القانون عدد 35 لسنة 2016 المؤرخ في 25 أفريل 2016 المتعلق بضبط النظام الأساسي للبنك المركزي التونسي.

العنوان الأول: أحكام عامة

الفصل الأول: يحدد هذا المنشور المتطلبات التي يجب على البنوك والمؤسسات المالية الالتزام بها قبل وعند تسويق كل منتج مالي أو خدمة مالية، وكذلك المتطلبات التي يتعين الالتزام بها في مجال التسعيرة.

الفصل 2: يعتبر منتجاً أو خدمة مالية على معنى هذا المنشور كل عرض تجاري يقدمه بنك أو مؤسسة مالية للحرفاء في إطار ممارسة العمليات المصرفية والعمليات المرتبطة بها المنصوص عليها بالفصل 4 من القانون عدد 48 لسنة 2016 المشار إليه أعلاه وكل العمليات المنجزة من البنوك والمؤسسات المالية طبقاً للتشريع الجاري به العمل.

الفصل 3: ينطبق هذا المنشور على البنوك والمؤسسات المالية على معنى القانون عدد 48 لسنة 2016 باستثناء مؤسسات الدفع. وتبقى خدمات الدفع المحلية عبر الهاتف الجوال خاضعة لأحكام منشور البنك المركزي التونسي عدد 11 لسنة 2020 المؤرخ في 18 ماي 2020 المتعلق بشروط تقديم خدمات الدفع المحلية عبر الهاتف الجوال.

العنوان الثاني: سياسة تسعير وتسويق المنتجات والخدمات المالية

وقواعد الرقابة الداخلية

الفصل 4: على البنوك والمؤسسات المالية وضع سياسة تسويق وتسعير للمنتجات والخدمات المالية صادقة عليها من قبل هيكل الإدارة تنبثق منها إجراءات مكتوبة.

ويتعين أن تتوافق هذه السياسة مع سياسة حماية مصالح مستعملي الخدمات البنكية ومعطيائهم الشخصية حسب ما ينص عليها المنشور إلى البنوك والمؤسسات المالية عدد 5 لسنة 2021 المؤرخ في 19 أوت 2021.

ويجب على سياسة تسويق وتسعير المنتجات والخدمات المالية أن:

- تضمن سلوكاً تجارياً سليماً تجاه الحرفاء،
- تضمن معاملة عادلة لجميع الحرفاء وفقاً لمبادئ الشفافية مع مراعاة السياسات التسويقية،
- تلبّي الاحتياجات الخصوصية لكل شريحة من الحرفاء،
- تؤسس لتسعيرة عادلة وفق شروط التسعير التي ينص عليها هذا المنشور،
- تعتمد على سياسة اتصال واضحة وشفافة مع الحرفاء،
- تمنع أي ممارسة للبيع المشروط أو بالخسارة وكذلك كل عمل يشكل منافسة غير مشروعة،
- تضمن حماية المعطيات الشخصية للحرفاء.

الفصل 5: يتعين على البنوك والمؤسسات المالية وضع إجراءات وقواعد رقابة داخلية ملائمة تضمن بصفة مستمرة مراقبة وتقييم مسار تسويق المنتجات والخدمات المالية وإدارة المخاطر المرتبطة به بهدف التأكد من أن المنتجات والخدمات المالية تلبّي احتياجات الحرفاء وتراعي المقتضيات الترتيبية الجاري بها العمل.

ويجب مراجعة هذه الإجراءات سنوياً وتحيينها كلما اقتضى الأمر.

الفصل 6: بصرف النظر عن مقتضيات الفصل 4 من هذا المنشور، يجب أن تتضمن سياسة التسويق والتسعير للمنتجات والخدمات المالية قواعد رقابة داخلية خصوصية تتعلق بالمنتجات والخدمات المالية التي يتم تسويقها عبر قنوات تكنولوجيا المعلومات والاتصال تضمن:

- إدارة المخاطر وخاصة المخاطر السيبرانية وغسل الأموال وتمويل الإرهاب ومخاطر السمعة،
- تأمين المنصات والمعاملات،
- استمرارية إمداد المنتج أو الخدمة المالية.

الفصل 7: على البنوك والمؤسسات المالية إرساء منظومة جودة تركز قواعد السلامة والسرعة والشفافية عند إنجاز عملياتها. وللغرض يتعين عليها خاصة:

- ضبط إجراءات دقيقة لمختلف العمليات،
- السعي لاعتماد وتطبيق مواصفات الجودة المعمول بها،
- وضع برامج لترسيخ ثقافة الجودة لدى أعوانها وتجديدها بمختلف هياكلها.

الفصل 8: على البنوك والمؤسسات المالية وضع الإجراءات الاتصالية مع الحرفاء على امتداد مراحل تسويق المنتجات والخدمات المالية. ويجب عليها خاصة أن:

- تسلّم وصل استلام على كل طلبات استرشاد أو استشارات تتلقاها والرد عليها كتابيا،
 - توجه للحريف بأي وسيلة تترك أثرا كتابيا كشفا شهريا لحسابات الإيداع والحسابات الجارية يتضمن البيانات الدنيا المنصوص عليها بالملحق عدد 1 من هذا المنشور،
 - تسلّم جدول تسديد أقساط لكل منتفع بتمويل،
 - تعلم الحرفاء في صورة اعتماد نسبة فائدة متغيرة بالتأثيرات على الأقساط الشهرية المستوجبة أصلا وفائدة التي يمكن أن تنجر عن تغيير في نسبة الفائدة بالسوق النقدية بمعدل 100 نقطة أساسية أو أكثر. ويجب إدراج هذه التأثيرات في جدول تسديد الأقساط.
 - تمكّن أصحاب الحسابات المهنية من سلم الفوائد المحتسبة كل ثلاثية مع بيان جميع العناصر التي تم اعتمادها لاحتساب هذه الفوائد،
 - تعلم الحرفاء في حالة اكتتابهم في حزمة عروض بمختلف الخدمات المكونة لهذه الحزمة،
 - تعلم الحرفاء بأي وسيلة تترك أثرا كتابيا بأي قرار يتعلّق بإنهاء تسويق منتج أو خدمة مالية وذلك في أجل ثلاثون (30) يوم عمل مصرفي قبل العمل الفعلي بهذا القرار. ولا يتم إعلام الحرفاء إلا بعد مضي خمسة عشر (15) يوما من تاريخ الإعلام المسبق للبنك المركزي التونسي المنصوص عليه بالفصل 19 من هذا المنشور.
- وبصرف النظر عن أحكام المطّة (د) من الفصل 2 من المنشور إلى البنوك عدد 11 لسنة 2006، على البنوك والمؤسسات المالية إعلام الحرفاء بأي وسيلة تترك أثرا كتابيا بأي تعديل من المزمع إدخاله على خصائص المنتج أو الخدمة المالية أو على مستويات التأجير أو التسعير وذلك في أجل عشرة (10) أيام عمل على الأقل قبل العمل بهذا التعديل.
- الفصل 9: يتعين على البنوك والمؤسسات المالية أن:

- تحدد مستوى أدنى وأقصى لنسب الفائدة المدينة والدائنة بالنسبة للعمليات التي تحددها البنوك والمؤسسات المالية بحرية،
- تحدد تسعيرة واحدة لكل عمولة تطبقها. غير أنه يمكن للبنوك والمؤسسات المالية مع مراعاة أحكام الفصل 13 من هذا المنشور ووفقا لسياستها التسويقية، تطبيق مستويات عمولة أقل من المستوى المحدد.

الفصل 10: على البنوك والمؤسسات المالية أن تسلّم الحريف قبل اكتتابه في منتج أو خدمة مالية وثيقة ما قبل التعاقد تلخص بطريقة مبسطة وبعبارات واضحة وأحرف قابلة للقراءة خصائص المنتج المالي أو الخدمة المالية وشروط تسعيره وكذلك مزاياه والمخاطر التي يمكن أن تنجر عنه. ويجب أن يقع تحيين هذه الوثائق كلما تم إدخال أي تعديل عليها.

الفصل 11: يتعين على البنوك والمؤسسات المالية تحديد آجال قصوى للبت في مطالب التمويل دون أن تتجاوز:

- عشرون (20) يوم عمل مصرفي للبت في مطالب تمويل الاستثمار،
 - ثلاثون (30) يوم عمل مصرفي للبت في مطالب تمويل الاستثمار ضمن مجموعة بنكية أو تمويل يتطلب تقييما معمقا أو اختبارا،
 - عشرون (20) يوم عمل مصرفي بالنسبة للبنوك للبت في المطالب الجديدة لتمويل دورة الاستغلال،
 - عشرة (10) أيام عمل مصرفي بالنسبة للبنوك للبت في مطالب تجديد تمويل دورة الاستغلال،
 - خمسة (5) أيام عمل مصرفي بالنسبة للبنوك للبت في مطالب تمويل الأفراد.
- وتحتسب هذه الأجال بداية من تاريخ تقديم جميع الوثائق والمعطيات المطلوبة.

ويتعين على البنوك والمؤسسات المالية، في تاريخ لا يتعدى تاريخ انقضاء هذه الآجال، إعلام الحريف بمآل مطلب التمويل عبر كل وسيلة تترك أثرا كتابيا. ويجب أن يكون الرفض معللا.

وعلى البنوك والمؤسسات المالية إشهار آجال الردّ المشار إليها أنفا عبر كل وسيلة اتصال متاحة بما في ذلك مواقعها الإلكترونية وبواسطة المعلقات في الفروع.

الفصل 12: على البنوك والمؤسسات المالية أن تسلّم الحريف شهادات في رفع اليد على الضمانات العينية والشخصية الممنوحة لها من الحريف عند وفائه بمبلغ التمويل وذلك مهما كانت طبيعة التمويل الممنوح.

ويضع البنك أو المؤسسة المالية على ذمة الحريف شهادة في رفع اليد على الضمان الممنوح في أجل لا يتجاوز ثلاثون (30) يوم عمل مصرفي من تاريخ الوفاء بالمبلغ الجملي للتمويل من قبل الحريف ودفع مصاريف رفع اليد المعمول بها عند الاقتضاء.

العنوان الثالث:

الشفافية والاتصال مع الحرفاء

الفصل 13: على البنوك والمؤسسات المالية أن تضع على ذمة حرفائها الشروط المصرفية المعمول بها عبر أي وسيلة اتصال متاحة، بما في ذلك مواقعها الإلكترونية وبواسطة المعلقات في الفروع بما يضمن تقديم معلومة واضحة وكاملة للحرفاء. ويجب أن تبين دعائم نشر المعلومات بوضوح الأساس المعتمد لكل عمولة ومستويات العمولات دون اعتبار الأداء.

الفصل 14: يجب على البنوك وتحت إشراف جمعيتهم المهنية اعتماد دليل للعمولات التي توظفها يوضع على ذمة حرفائها ولاسيما على مواقعها الإلكترونية. ويبين هذا الدليل رموز العمولات التي يوظفها كل بنك ويعتمدها في كشوفات الحساب وتسميتها ووصفا للعملية التي توظف عليها العمولة.

ويتعين على البنوك أن ترسل إلى حرفائها بأي وسيلة تترك أثرا كتابيا وفي أجل لا يتعدى 31 جانفي من كل سنة ملخصا للعمولات والمصاريف المقطعة من حساباتهم باعتبار الأداءات بعنوان السنة المنقضية.

الفصل 15: على البنوك والمؤسسات المالية التأكد من أن تصميم وعرض ومحتوى المواد الدعائية يفسر بوضوح خصائص المنتج المالي أو الخدمة المالية وأن تتجنب كل عمل أو أن تقدم كل معلومة من شأنهما أن يضللا الحريف.

العنوان الرابع:

في إعلام البنك المركزي التونسي

الفصل 16: على البنوك والمؤسسات المالية قبل تسويق أي منتج أو خدمة مالية، أن توجه ملفا إلى البنك المركزي التونسي يتضمن على الأقل ما يلي:

- جاذبة وصفية تعرض بدقة الهدف من إطلاق المنتج أو الخدمة المالية وخصائصه الرئيسية وشروط تسعيره بالإضافة إلى شريحة الحرفاء المستهدفة والمذكرة الإجرائية المتعلقة به،
- نسبة الفائدة وطرق احتسابها وتيرة قبض كل تأجير من البنك أو المؤسسة المالية أو من الحريف،
- المصاريف والعمولات التي يتحملها الحريف،
- تقييم المخاطر المرتبطة بالمنتج أو الخدمة المالية وطرق الحد منها،
- نماذج العقود التي سيتم إمضاءها من قبل المكتب في المنتج أو الخدمة المالية،
- عقود الشراكة والإسناد الخارجي ذات الصلة بالمنتج أو الخدمة المالية،
- تقرير ممضى من طرف المسؤول عن رقابة الامتثال بالبنك أو المؤسسة المالية المعنية، يشهد بمقتضاه أن الوثائق التعاقدية للمنتج أو الخدمة المالية لا تتعارض مع التشريع والتراتبين الجاري بها العمل،
- رأي لجنة مراقبة المطابقة لمعايير الصيرفة الإسلامية مدعوما بالحجج الشرعية بالنسبة للمنتجات والخدمات التي تقدمها البنوك والمؤسسات المالية التي تمارس عمليات الصيرفة الإسلامية.

الفصل 17: بالنسبة للمنتجات والخدمات المالية التي يتم تسويقها عبر قنوات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، يتضمن الملف بالإضافة إلى الوثائق المشار إليها بالفصل 16 من هذا المنشور ما يلي:

- نسخة من تقرير تدقيق سلامة المنصات مؤشر عليه من قبل مسدي خدمات مصادق عليه من قبل الوكالة الوطنية للسلامة السيبرانية،
- نسخة من تقرير تقييم مخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب المرتبطة باستعمال التقنيات الجديدة طبقا للفصل 20 من المنشور عدد 8 لسنة 2017 المؤرخ في 19 سبتمبر 2017 مثلما تم تنقيحه بالمنشور عدد 9 لسنة 2018 المؤرخ في 18 أكتوبر 2018،
- نسخة من مخطط استمرارية النشاط.

الفصل 18: يتعين على البنوك والمؤسسات المالية قبل إجراء أي تعديل على المنتج أو الخدمة المالية أن توجه إلى البنك المركزي التونسي ملفا يتضمن بالخصوص:

- جاذبة تصف التعديلات المقترحة وأسبابها وأثارها على الخاصيات الأساسية للمنتج أو الخدمة المعنية وشروط تسعيرها،
- تقرير ممضى من طرف المسؤول عن رقابة الامتثال بالبنك أو المؤسسة المالية المعنية، يشهد بمقتضاه أن التعديل المزمع إدخاله على المنتج أو الخدمة المالية لا يتعارض مع التشريع والتراتبين الجاري بها العمل،

-رأى لجنة مراقبة المطابقة لمعايير الصيرفة الإسلامية بالنسبة للمنتجات والخدمات التي تقدمها البنوك والمؤسسات المالية التي تمارس عمليات الصيرفة الإسلامية.

الفصل 19: يخضع كل قرار يتعلّق بإنهاء تسويق منتج أو خدمة مالية إلى إعلام مسبق ومعلّل للبنك المركزي التونسي.

الفصل 20: قبل توظيف أي عمولة جديدة، يجب على البنك والمؤسسة المالية توجيه ملف إلى البنك المركزي التونسي يتضمن بالخصوص:

- جاذبة تصف المنتج أو الخدمة التي ستوظف عليها العمولة وعناصر كلفة المنتج أو الخدمة المعنية.

- مذكرة تصف مقاييس التسعير والأسباب الكامنة وراء إحداث العمولة ولا سيما القيمة المضافة للحرفاء.

الفصل 21: يتعين على البنوك والمؤسسات المالية وقبل إدخال تغيير على مستويات نسب الفائدة الدائنة والمدينة المطبقة ومستوى العمولات الموظفة على المنتجات والخدمات المسوّقة توجيه ملف إلى البنك المركزي التونسي يتضمن بالخصوص ما يلي:

- جدولاً يعرض الشروط المصرفية المعمول بها والشروط المصرفية المزمع العمل بها،

- مذكرة توضح مقاييس التسعير والأسباب الكامنة وراء مراجعة التسعيرة ولاسيما فيما يتعلق بتحسين جودة الخدمة المقدمة والتكاليف الإضافية الفعلية التي يتحملها البنك أو المؤسسة المالية.

- جاذبة تحدد عناصر كلفة المنتج أو الخدمة المالية المعنية.

الفصل 22: يمكن للبنك المركزي التونسي أن يطلب من البنوك والمؤسسات المالية كل وثيقة أو إرشادات يراها ضرورية بخصوص المنتجات والخدمات المالية التي سيتم تسويقها أو بخصوص مستويات التأجير أو التسعيرة.

الفصل 23: يمكن للبنك المركزي التونسي، بموجب قرار معلّل، أن يعترض على تسويق منتجات أو خدمات مالية جديدة أو توظيف عمولة جديدة وفقاً لمقتضيات الفصل 84 من القانون عدد 48 لسنة 2016 المؤرخ في 11 جويلية 2016.

الفصل 24: على كلّ بنك ومؤسسة مالية أن تعيّن من بين أعوانها مراسلاً يوكل له دور مخاطب البنك المركزي التونسي يتولى عند طلبه، تقديم كلّ معلومة أو إرشادات إضافية حول المنتجات والخدمات المالية المسوّقة وشروط التسعير.

العنوان الخامس

أحكام مختلفة وانتقالية

الفصل 25: يضاف تصريحين جديدين على مستوى المجال 6 المتعلق بالتصريح العام المنصوص عليه بالملحق عدد I من منشور البنك المركزي التونسي عدد 6 لسنة 2017 المؤرخ في 31 جويلية 2017 المتعلق بالتصريح المحاسبي والاحترازي والإحصائي طبقاً للملحق عدد II من هذا المنشور.

ويكون محتوى هذين التصريحين مطابقاً للملحقين عدد III وIV من هذا المنشور.

الفصل 26: تلغى أحكام الفصلين 34 و37 من منشور البنك المركزي التونسي للبنوك عدد 22 لسنة 1991 المؤرخ في 17 ديسمبر 1991 المتعلّق بالشروط المصرفية.

الفصل 27: يلغى منشور البنك المركزي التونسي لمؤسسات القرض عدد 12 لسنة 2006 المؤرخ في 19 أكتوبر 2006 المتعلّق بمقومات جودة الخدمات المصرفية.

الفصل 28: يتعين على البنوك والمؤسسات المالية:

- الامتثال لأحكام هذا المنشور في أجل أقصاه 31 ديسمبر 2024.

- موافاة البنك المركزي التونسي في أجل لا يتعدى ثلاثة أشهر من تاريخ نشر هذا المنشور بخارطة طريق تحدد الإجراءات والتدابير الواجب اتخاذها للامتثال لمقتضياته.

- الامتناع عن الترفيع في شروطهم المصرفية وذلك إلى غاية 31 ديسمبر 2024.

المحافظ

مروان العباسي