

Banque Centrale de Tunisie

Tunis, le 29 janvier 2024

CIRCULAIRE AUX BANQUES ET AUX ETABLISSEMENTS FINANCIERS N°2024-2

Objet : Conditions de commercialisation et de tarification des produits et services financiers.

Le Gouverneur de la Banque Centrale de Tunisie,

Vu la loi organique n° 2004-63 du 27 juillet 2004, portant sur la protection des données à caractère personnel,

Vu la loi organique n°2015-26 du 7 août 2015, relative à la lutte contre le terrorisme et à la répression du blanchiment d'argent, telle que modifiée et complétée par la loi organique n° 2019-09 du 23 janvier 2019,

Vu la loi n° 2000-83 du 9 août 2000, relative aux échanges et au commerce électroniques,

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

Vu la loi n°2015-36 du 15 septembre 2015, relative à la réorganisation de la concurrence et des prix,

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 82 et 84,

Vu le décret-loi n°2023-17 du 11 mars 2023, relatif à la cyber sécurité,

Vu la circulaire aux banques n°87-47 du 12 décembre 1987 relative aux modalités d'octroi, de contrôle et de refinancement des crédits,

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

Vu la circulaire aux banques n° 2006-11 du 18 octobre 2006, relative aux conditions générales et particulières minimales de la convention de gestion de compte de dépôt,

Vu la circulaire aux établissements de crédit n°2006-12 du 19 octobre 2006, relative aux attributs de la qualité des services bancaires,

Vu la circulaire aux établissements de crédit n°2006-19 du 28 novembre 2006, relative au contrôle interne,

Vu la circulaire aux banques et aux établissements financiers n°2017-06 du 31 juillet 2017, relative au reporting comptable, prudentiel et statistique à la Banque Centrale de Tunisie,

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 et complétée par les textes subséquents,

Vu la circulaire aux banques et établissements financiers n°2019-08, relative à la définition des opérations bancaires islamiques et fixation des modalités et conditions de leur exercice,

Vu la circulaire aux banques et aux établissements financiers n°2021-05 du 19 août 2021, relative au cadre de gouvernance des banques et des établissements financiers,

Vu l'avis du comité de contrôle de la conformité n°2024-2 en date du 22 janvier 2024, 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 :

TITRE PREMIER : DISPOSITIONS GENERALES

Article premier : La présente circulaire fixe les exigences que les banques et les établissements financiers doivent respecter avant et lors de la commercialisation de tout produit ou service financier ainsi que les exigences à observer en matière de tarification.

Article 2 : Sont considérés comme produit et service financiers au sens de la présente circulaire toute offre commerciale proposée à la clientèle par une banque ou un établissement financier dans le cadre de l'exercice des opérations bancaires prévues par l'article 4 de la loi n°2016-48 précitée, les opérations qui y sont liées ainsi que toutes les autres opérations effectuées par les banques et les établissements financiers conformément à la législation en vigueur.

Article 3 : La présente circulaire s'applique aux banques et aux établissements financiers au sens de la loi n°2016-48, à l'exception des établissements de paiement.

Les services de paiement mobile domestique demeurent régis par les dispositions de la circulaire de la Banque Centrale de Tunisie n°2020-11 du 18 mai 2020 relative aux conditions de fourniture des services de paiement mobile domestique.

TITRE II : DE LA POLITIQUE DE TARIFICATION ET DE COMMERCIALISATION DES PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS ET DES REGLES DE CONTROLE INTERNE

Article 4 : Les banques et les établissements financiers doivent mettre en place une politique de commercialisation et de tarification des produits et services financiers approuvée par l'organe d'administration et déclinée en procédures formalisées.

Cette politique doit être cohérente avec la politique de protection des intérêts des usagers des services bancaires et de leurs données personnelles, telle que prévue par la circulaire aux banques et aux établissements financiers n°2021-05 du 19 août 2021.

La politique de commercialisation et de tarification des produits et services financiers doit notamment :

- garantir une conduite commerciale saine envers les clients ;
- assurer un traitement équitable pour tous les clients en respectant le principe de transparence, sans préjudice à leurs politiques commerciales ;
- répondre aux besoins spécifiques de chaque segment des clients;
- asseoir une tarification juste conformément aux conditions de tarification prévues par la présente circulaire;
- s'appuyer sur une communication claire et transparente avec les clients ;
- s'interdire toute pratique de vente conditionnée ou à perte et tout acte de concurrence déloyale ; et
- garantir la protection des données à caractère personnel des clients.

Article 5 : Les banques et les établissements financiers doivent mettre en place des procédures et des règles de contrôle interne adéquates pour surveiller et évaluer en permanence le processus de commercialisation des produits et services ainsi que la gestion des risques y afférents afin de s'assurer que les produits et services répondent aux besoins de la clientèle et, sont conformes aux exigences réglementaires en vigueur.

Ces procédures doivent être revues annuellement et mises à jour à chaque fois que nécessaire.

Article 6 : Nonobstant les dispositions de l'article 4 de la présente circulaire, la politique de commercialisation et de tarification des produits et services financiers doit prévoir des règles de contrôle interne spécifiques aux produits et services financiers commercialisés via les canaux de technologie de l'information et de la communication garantissant :

- la gestion des risques et notamment le risque de cyber sécurité, de blanchiment d'argent et de financement du terrorisme et de réputation ;
- la sécurité des plateformes et des transactions ; et
- la continuité de la fourniture du produit ou du service financier.

Article 7 : Les banques et les établissements financiers sont tenus de mettre en place un dispositif de qualité consacrant les règles de sécurité, de célérité et de transparence lors de la réalisation de leurs opérations.

A cet effet, ils doivent notamment :

- fixer des procédures précises pour les différentes opérations ;
- œuvrer pour l'adoption et l'application des normes de qualité en vigueur ; et
- mettre en place des programmes pour inculquer la culture de qualité aux agents et l'enraciner au niveau de leurs différentes structures.

Article 8 : Les banques et les établissements financiers doivent mettre en place les procédures d'information à la clientèle au cours de toutes les phases de la commercialisation des produits et services financiers. Ils doivent notamment :

- remettre un accusé de réception pour toutes les demandes d'informations ou de conseils reçues et en assurer la réponse par écrit;
- adresser aux clients, par tout moyen laissant trace écrite, un relevé mensuel pour les comptes de dépôt et les comptes courants comprenant les mentions minimales prévues au niveau de l'annexe I à la présente circulaire ;
- fournir à tout bénéficiaire d'un financement un tableau d'amortissement ;
- informer les clients, en cas d'adoption d'un taux d'intérêt variable, des impacts sur les mensualités dues en principal et en intérêt suite à une variation du taux d'intérêt sur le marché monétaire de 100 points de base ou plus. Ces impacts doivent être portés au niveau du tableau d'amortissement ;
- fournir aux titulaires des comptes professionnels les échelles d'intérêts calculés trimestriellement en indiquant tous les éléments pris en compte pour le calcul de ces intérêts ;
- informer les clients en cas de souscription à une offre groupée (« Pack ») des différents services qui la composent ; et
- informer les clients par tout moyen laissant trace écrite de toute décision d'interruption de la commercialisation d'un produit ou un service financier dans un délai de trente(30) jours ouvrables avant l'entrée effective de cette décision. L'information n'est portée à la connaissance de la clientèle qu'après l'expiration d'un délai de quinze (15) jours ouvrables à compter de la date de notification préalable à la Banque Centrale de Tunisie prévue par l'article 19 de la présente circulaire.

Nonobstant les dispositions du tiret « d » de l'article 2 de la circulaire aux banques n°2006-11, les banques et les établissements financiers doivent informer leurs clients, par tout moyen laissant trace écrite, de toute modification à introduire aux caractéristiques du produit ou du service financier ou aux niveaux de rémunération ou de tarification dix (10) jours au moins avant l'entrée effective de ladite modification.

Article 9 : Les banques et les établissements financiers sont tenus de :

- fixer selon une fourchette min-max, les taux d'intérêt débiteurs et créditeurs au titre des opérations qui sont librement fixées par les banques et les établissements financiers; et
- fixer, pour chaque commission applicable, un seul niveau de tarification. Toutefois, et sans préjudice des dispositions de l'article 13 de la présente circulaire, les banques et les établissements financiers peuvent appliquer des niveaux de commissions en deçà du niveau fixé et ce, selon leur politique commerciale.

Article 10 : Les banques et les établissements financiers doivent avant la souscription du client à un produit ou un service financier lui fournir un document précontractuel résumant de façon simplifiée, en des termes clairs et des caractères lisibles, les caractéristiques du produit ou du service financier, ses conditions tarifaires ainsi que les avantages et les risques qui en découlent. Ces documents doivent être mis à jour à l'occasion de chaque modification.

Article 11 : Les banques et les établissements financiers sont tenus de fixer des délais maximums pour statuer sur les demandes de financement sans que ces délais ne puissent dépasser :

- vingt (20) jours ouvrables pour les demandes de financement d'investissement
- trente (30) jours ouvrables pour les demandes de financement d'investissement en pool bancaire ou nécessitant une évaluation approfondie ou une expertise ;

- vingt (20) jours ouvrables pour les banques afin de statuer sur les nouvelles demandes de financement du cycle d'exploitation ;
- dix (10) jours ouvrables pour les banques afin de statuer sur les demandes de renouvellement du financement du cycle d'exploitation ;
- cinq (5) jours ouvrables pour les banques afin de statuer sur les demandes de financement des particuliers.

Ces délais sont décomptés à partir de la date de réception de tous les documents et renseignements demandés.

La banque ou l'établissement financier est tenu de communiquer au client, au plus tard à la date d'expiration de ces délais et par tout moyen laissant trace écrite, la suite réservée à sa demande de financement. Tout rejet doit être motivé.

Les banques et les établissements financiers sont tenus d'afficher par tout moyen de communication accessible, y compris sur leurs sites Web et par voie d'affichage dans les agences, les délais de réponse sus mentionnés.

Article 12 : Toute banque ou établissement financier doit procéder à la délivrance des mainlevées des garanties réelles et personnelles consenties par le client assortissant un financement, dès remboursement total du financement quelle que soit la nature du financement accordé.

La banque ou l'établissement financier met à la disposition du client la mainlevée sur la garantie accordée dans un délai ne dépassant pas trente (30) jours ouvrables à compter de la date de remboursement total du financement par le client et l'acquittement, le cas échéant, des frais de mainlevées applicables.

TITRE III : DE LA TRANSPARENCE ET DE LA COMMUNICATION AVEC LA CLIENTELE

Article 13 : Les banques et les établissements financiers doivent mettre à la disposition de leur clientèle par tout moyen de communication accessible y compris sur leurs sites Web et par voie d'affichage dans les agences, les conditions de banque applicables afin de garantir à la clientèle une information claire et complète. Les supports d'information doivent indiquer, de manière claire, l'assiette applicable à chaque commission et les niveaux de commissions exprimés en hors taxe.

Article 14 : Les banques doivent, sous l'égide de leur association professionnelle, établir un lexique des commissions applicables mis à la disposition de leur clientèle notamment sur leurs sites Web. Ce lexique indique les codifications des commissions applicables par chaque banque dans ses relevés et extraits de comptes, leurs libellés et la description de l'opération pour laquelle la commission est appliquée.

Les banques sont tenues d'adresser à leur clientèle, au plus tard le 31 janvier de chaque année, par tout moyen laissant trace écrite, un récapitulatif en toutes taxes comprises, des commissions et frais prélevés sur leurs comptes au cours de l'année écoulée.

Article 15 : Les banques et les établissements financiers doivent s'assurer que la conception, la présentation et le contenu de leurs supports promotionnels expliquent de manière claire les caractéristiques du produit ou du service financier et éviter toute pratique ou information pouvant induire le client en erreur.

TITRE IV : DE L'INFORMATION DE LA BANQUE CENTRALE DE TUNISIE

Article 16 : Préalablement à la commercialisation de tout produit ou service financier, les banques et les établissements financiers doivent adresser à la Banque Centrale de Tunisie, un dossier comportant au moins :

- une fiche descriptive détaillant l'objectif du lancement du produit ou du service financier, ses principales caractéristiques, ses conditions de tarification ainsi que le profil de la clientèle cible et la note de procédures y afférente ;
- le taux d'intérêt, les modalités de son calcul et la fréquence de perception de toute rémunération par la banque ou l'établissement financier ou par le client;
- les frais et les commissions à supporter par le client ;
- une évaluation des risques associés au produit ou au service financier et les modalités de leurs atténuations ;

- les contrats-types à faire signer par le souscripteur au produit ou au service financier ;
- les conventions de partenariat et d’externalisation en rapport avec le produit ou le service financier ;
- un rapport signé par le responsable du contrôle de la conformité de la banque ou de l’établissement financier concerné, attestant que les documents contractuels du produit ou du service financier ne contrarient pas la législation et la réglementation en vigueur ;et
- l’avis du comité de contrôle de la conformité des normes bancaires islamiques, étayé par des arguments charaïques pour les produits et services fournis par les banques et les établissements financiers qui exercent les opérations bancaires islamiques.

Article 17 : Pour les produits et services financiers commercialisés via les canaux de technologie de l’information et de la communication, le dossier doit comprendre en sus des documents visés à l’article 16de la présente circulaire ce qui suit:

- une copie du rapport d'audit de la sécurité des plateformes visé par un prestataire certifié par l’Agence Nationale de la Cyber sécurité ;
- une copie du rapport d’évaluation des risques de blanchiment d’argent ou de financement du terrorisme associés à l’utilisation des nouvelles technologies conformément à l’article 20 de la circulaire n°2017-08 du 19 septembre 2017, telle que modifiée par la circulaire n° 2018-09 du 18 octobre 2018 ;et
- une copie du plan de continuité de l’activité.

Article 18 : Préalablement à toute modification apportée au produit ou au service financier, les banques et les établissements financiers doivent transmettre à la Banque Centrale de Tunisie un dossier comportant notamment :

- une fiche décrivant les modifications proposées, les motifs et les effets de la modification sur les principales caractéristiques du produit ou du service concerné et ses conditions de tarification;
- un rapport signé par le responsable du contrôle de la conformité de la banque ou de l’établissement financier concerné, attestant que les modifications proposées ne contrarient pas la législation et la réglementation en vigueur ;et
- l’avis du comité de contrôle de la conformité des normes bancaires islamiques, pour les produits et services fournis par les banques et les établissements financiers qui exercent les opérations bancaires islamiques.

Article 19 : Toute décision mettant fin à la commercialisation d’un produit ou d’un service financier doit faire l’objet d’une notification préalable et motivée à la Banque Centrale de Tunisie.

Article 20 : Préalablement à l’institution d’une nouvelle commission, la banque et l’établissement financier doivent transmettre à la Banque Centrale de Tunisie un dossier comportant notamment :

- une fiche décrivant le produit ou le service sur lequel s’applique la commission ainsi que les composantes du coût du produit ou du service concerné ; et
- une note décrivant les critères de tarification, et les raisons sous-jacentes à l’institution de la commission en termes de valeur ajoutée proposée à la clientèle.

Article 21 : Préalablement à la modification des niveaux de taux d’intérêt débiteurs et créditeurs à appliquer ou des niveaux de commissions sur les produits et services commercialisés, les banques et les établissements financiers doivent adresser à la Banque Centrale de Tunisie un dossier comportant notamment :

- un tableau récapitulant les conditions de banque actuelles et celles projetées ;
- une note décrivant les critères de tarification et les raisons sous-jacentes à la révision tarifaire notamment en termes d’amélioration de la qualité de prestation du service fourni et de coûts additionnels effectifs supportés par la banque ou l’établissement financier ; et
- une fiche précisant les composantes du coût du produit ou du service concerné.

Article 22 : La Banque Centrale de Tunisie se réserve le droit de demander aux banques et aux établissements financiers tout document ou renseignement qu’elle juge nécessaire concernant les produits et services financiers à commercialiser ou les niveaux de rémunération ou de tarification.

Article 23 : La Banque Centrale de Tunisie peut s'opposer, par décision motivée, à la commercialisation de nouveaux produits ou services ou à l'institution de toute nouvelle commission conformément aux dispositions de l'article 84 de la loi n°2016-48 du 11 juillet 2016.

Article 24 : Chaque banque et établissement financier désigne parmi son personnel un correspondant qui assure le rôle d'interlocuteur de la Banque Centrale de Tunisie en vue de fournir, à sa demande, toute information ou complément de renseignements sur les produits et services financiers commercialisés ainsi que les conditions tarifaires.

TITRE V : DISPOSITIONS DIVERSES ET TRANSITOIRES

Article 25 : Sont ajoutées deux nouvelles déclarations au niveau du domaine 6 relatif au reporting d'ordre général prévu à l'annexe I à la circulaire de la Banque Centrale de Tunisie n°2017-06 du 31 juillet 2017 relative au reporting comptable, prudentiel et statistique à la Banque Centrale de Tunisie et ce, conformément à l'annexe II de la présente circulaire.

Le contenu de ces déclarations doit être conforme aux annexes III et IV à la présente circulaire.

Article 26 : Sont abrogées les dispositions des articles 34 et 37 de la circulaire de la Banque Centrale de Tunisie aux banques n° 91-22 du 17 décembre 1991, relative à la réglementation des conditions de banque.

Article 27 : La circulaire de la Banque Centrale de Tunisie aux établissements de crédit n°2006-12 du 19 octobre 2006, relative aux attributs de la qualité des services bancaires est abrogée.

Article 28 : Les banques et les établissements financiers doivent :

- se conformer aux dispositions de la présente circulaire au plus tard le 31 décembre 2024,
- présenter, dans un délai n'excédant pas trois (3) mois de la date de publication de la présente circulaire, une feuille de route déclinant les actions et les mesures à entreprendre pour s'y conformer, et
- s'abstenir de modifier à la hausse leurs conditions de banque et ce, jusqu'au 31 décembre 2024.

Le Gouverneur
Marouane EL ABASSI