

Annexe 5 à la circulaire de la Banque Centrale de Tunisie n° 2026-10 du 25 septembre 2026

CAHIER DES CHARGES FIXANT LES CONDITIONS D'OUVERTURE, DE FERMETURE ET DE TRANSFERT PROVISOIRE OU DEFINITIF DES AGENCES PAR LES ETABLISSEMENTS DE PAIEMENT

Article Premier : Les établissements de paiement sont tenus de déclarer à la Banque Centrale de Tunisie toute opération d'ouverture, de fermeture provisoire ou définitive ou de transfert de toute agence à titre provisoire ou définitif quinze (15) jours ouvrables au moins à l'avance.

La déclaration de ces opérations se fait conformément aux modèles de déclarations 1 et 2 joints à la présente annexe.

Article 2 : Avant toute fermeture provisoire ou définitive ou toute opération de transfert définitif ou provisoire de l'agence, les établissements de paiement sont tenus :

- d'instituer des mesures organisationnelles utiles en vue de prendre en charge les fonds reçus des clients à l'agence et de les traiter conformément à un manuel de procédures élaboré à cet effet par l'établissement de paiement.
- d'informer leurs clients de manière individuelle par tout moyen laissant une trace écrite et sur leur site Web et ce, quarante-cinq (45) jours au moins avant la date de fermeture ou de transfert.

TITRE premier : CONDITIONS D'IMPLANTATION ET D'AMENAGEMENT

Article 3 : Le local abritant l'agence doit être identifiable par le public et implanté dans un site facilement accessible.

Article 4 : Sans préjudice des conditions requises en vertu de la législation et réglementation en vigueur en matière d'espaces recevant le public, le local doit être implanté dans un lieu approprié loin des constructions et des équipements susceptibles de présenter une source de risque (dépôts de carburants ou de gaz....).

Article 5 : La superficie de l'agence doit être adaptée au volume de l'activité et ne doit, en aucun cas, être inférieure à vingt (20) mètres carrés. La forme du local doit être fonctionnelle.

Article 6 : Le local abritant l'agence doit disposer :

- d'un espace d'accueil pour la clientèle et des guichets pour offrir des services de paiement au public visibles dès l'accès au local ;
- d'aménagements appropriés garantissant l'accessibilité et la circulation aisée des

personnes à besoins spécifiques, ainsi qu'un accès facile aux services offerts par l'agence ;

- d'un espace indépendant pour le premier responsable de l'agence.

La caisse doit être située loin de l'accès de la clientèle et les fonds qui y sont déposés doivent être situés à l'abri des regards du public.

TITRE II : CONDITIONS DE SECURITE

Article 7 : Les établissements de paiement doivent prendre toutes les mesures de sécurité afférentes à la protection des personnes et du local de l'agence. Ils doivent, à ce titre, veiller à ce que le local soit relié en permanence au poste de police par une ligne téléphonique spécialisée.

Article 8 : Les établissements de paiement doivent disposer d'un manuel de procédures pour la sécurité des agences décrivant notamment :

- les consignes à appliquer pour alerter la police en cas d'inquiétudes justifiées ou en cas d'agression ;
- les conditions d'ouverture et de fermeture des portes ;
- les conditions de vérification du bon fonctionnement des installations de sécurité, des accès et du dispositif d'alarme ;

Le manuel de procédures doit être mis à la disposition du personnel de l'agence.

Article 9 : Le premier responsable de l'agence doit posséder les qualifications et les compétences professionnelles nécessaires à la gestion efficace d'une agence.

L'établissement de paiement veille à ce que le personnel de ses agences reçoive une formation adéquate et continue notamment en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme et de la prolifération des armes de destruction massive.

L'établissement de paiement doit au moins affecter deux personnes par agence, y compris le premier responsable.

Le personnel doit être initié à l'utilisation des moyens de sécurité et à leur fonctionnement en cas de nécessité.

Article 10 : L'agence doit être équipée d'un coffre-fort conforme aux normes tunisiennes et qui doit être dans tous les cas, relié au système de sécurité.

Article 11 : Préalablement à l'ouverture de toute agence, l'établissement de paiement doit soumettre le dispositif de sécurité à un audit externe. Une copie du rapport d'audit doit être adressée à la Banque Centrale de Tunisie.

MODELE DE DECLARATION N°1 : OUVERTURE D'UNE AGENCE

Site d'implantation :

Gouvernorat : Délégation : Commune :

Coordonnées :

Adresse :

Code postal :

E-mail :

Téléphone :

Effectif :

Premier responsable :

Nom :

Prénom :

Niveau de formation :

Diplôme universitaire :

Année d'obtention du diplôme universitaire :

Expérience professionnelle :

Aménagement du local :

Superficie :

Forme d'exploitation du local : En location ☐ En propriété ☐

Opérations envisagées

.....

Préciser si l'agence exercera l'activité de change manuel oui ☐ non ☐

Horaire de travail :

Cachet et signature autorisée
(Nom et fonction du
signataire)

**MODELE DE DECLARATION N°2 :
FERMETURE D'UNE AGENCE**

Date d'ouverture :

Identifiant BCT (code de l'agence) :

Site d'implantation :

Gouvernorat : Délégation : Commune :

Derniers indicateurs relatifs à l'activité de l'agence objet de déclaration de fermeture :

Nombre de comptes (par niveau) :

Nombre de clients :

Motifs de la fermeture :

.....
.....
.....

Procédures mises en place pour préserver les intérêts de la clientèle de l'agence objet de fermeture

.....
.....
.....

**Cachet et signature autorisée
(nom et fonction du signataire)**

**MODELE DE DECLARATION N°3 :
TRANSFERT D'UNE AGENCE**

Date d'ouverture :

Identifiant BCT (code de l'agence) :

Site d'implantation :

Gouvernorat : Délégation : Commune :

Derniers indicateurs relatifs à l'activité de l'agence objet de déclaration de transfert :

Nombre de comptes (par niveau) :

Nombre de clients :

Motifs de transfert :

.....

.....

.....

**Cachet et signature autorisée
(nom et fonction du signataire)**