

TARIFICATION ET CONDITIONS GÉNÉRALES BANCAIRES

Date : Janvier 2025

Document interne – À usage de démonstration

1. Objet et champ d'application

La présente politique de **tarification et conditions générales bancaires** établit le cadre global régissant la fixation, la communication et la révision des tarifs appliqués par **FinSight Bank** à l'ensemble de sa clientèle. Elle s'inscrit dans la continuité des principes de **transparence**, d'**équité** et de **protection du consommateur bancaire** tels que définis par la **Banque Centrale de Tunisie (BCT)**, notamment à travers la **circulaire n°2018-12 relative à la transparence des conditions bancaires**, et en conformité avec la **loi n°2016-48 du 11 juillet 2016** régissant les établissements de crédit.

Cette politique s'applique à toutes les opérations bancaires réalisées au sein du réseau FinSight Bank, qu'elles soient exécutées en agence, à distance, via les plateformes digitales, ou par tout autre canal de distribution agréé. Elle couvre aussi bien les services aux particuliers qu'aux professionnels, PME et entreprises.

Le document vise à garantir une **cohérence tarifaire** au niveau national, à encadrer les pratiques de facturation et à prévenir toute forme d'opacité ou de tarification abusive. Il constitue le référentiel interne unique sur la base duquel les grilles tarifaires sont construites, validées et publiées. L'ensemble des collaborateurs de la Banque est tenu d'en respecter les dispositions.

2. Principes de transparence et de conformité

La politique de tarification repose sur le principe fondamental de **transparence envers le client**, conformément à l'article 56 de la loi bancaire précitée et aux directives de la BCT en matière de protection des usagers des services financiers. FinSight Bank s'engage à communiquer de manière claire, lisible et compréhensible toutes les informations relatives aux tarifs, commissions et frais bancaires avant toute souscription ou exécution d'opération.

Les tarifs sont exprimés en dinars tunisiens (TND), hors taxes, sauf mention contraire. Les conditions d'application (périodicité, seuils, plafonds, gratuités, réductions promotionnelles) sont précisées dans les grilles tarifaires disponibles à l'agence et sur les plateformes numériques de la Banque.

FinSight Bank adopte le principe d'**égalité de traitement des clients**, à profil et produit identiques, sauf conditions particulières expressément approuvées par la Direction Générale. Toute modification des tarifs est précédée d'un **préavis minimum de 30 jours** et communiquée aux clients par voie électronique ou par affichage en agence.

La conformité tarifaire est supervisée par la **Direction Conformité et Protection du Client**, qui veille à ce que les pratiques commerciales respectent les textes réglementaires en vigueur et les recommandations de la Banque Centrale. La Direction des Risques s'assure que la politique tarifaire demeure cohérente avec la stratégie prudentielle et les objectifs de rentabilité globale du portefeuille.

3. Gouvernance et validation des tarifs

La gouvernance du processus tarifaire repose sur une architecture hiérarchique et collégiale, garantissant la rigueur des décisions et la cohérence institutionnelle. La **Direction des Produits et Marchés** est responsable de la proposition initiale des tarifs, sur la base d'une analyse de coûts, de benchmarking concurrentiel et d'évaluation de la sensibilité client. Chaque proposition doit être accompagnée d'une note justificative détaillant les hypothèses de marge, les volumes anticipés et l'impact sur le résultat net d'intérêt.

Les propositions sont ensuite examinées par le **Comité Tarification et Conditions Bancaires**, instance permanente placée sous la présidence du Directeur Général Adjoint en charge du Développement Commercial. Ce comité comprend des représentants de la Direction Financière, de la Conformité, des Risques et du Marketing. Ses délibérations sont consignées dans un registre officiel et soumises à la validation finale du **Comité de Gouvernance** avant diffusion.

Toute révision tarifaire, qu'elle soit à la hausse ou à la baisse, doit être approuvée par le Comité de Gouvernance après avis de la Conformité. Les modifications majeures (taux d'intérêt, commissions sur opérations internationales, frais de tenue de compte) sont également communiquées à la **Banque Centrale de Tunisie**, conformément aux obligations de reporting périodique prévues par la circulaire n°2020-05.

L'**Audit Interne** réalise des missions régulières pour s'assurer de la correcte application des grilles tarifaires, de la concordance entre les tarifs affichés et les montants réellement facturés, et de la traçabilité des décisions tarifaires. Les conclusions des audits sont présentées semestriellement au **Comité d'Audit** et intégrées au rapport de conformité réglementaire de FinSight Bank.

4. Méthodologie de fixation des tarifs

La fixation des tarifs bancaires obéit à une méthodologie rigoureuse conciliant trois dimensions : le **coût de revient des services**, la **valeur ajoutée perçue par le client**, et la **conformité réglementaire**.

FinSight Bank détermine les tarifs de base à partir des coûts opérationnels directs (ressources humaines, infrastructures, systèmes informatiques, coûts d'intermédiation),

auxquels s'ajoute une marge de couverture proportionnelle au risque et à la nature du produit.

Pour les produits soumis à taux réglementé (ex. comptes d'épargne, crédits subventionnés, produits d'inclusion financière), les tarifs sont fixés dans les limites établies par la BCT. En revanche, pour les produits de marché libre, la Banque applique une tarification différenciée selon les segments de clientèle et le niveau de service rendu.

Chaque grille tarifaire est élaborée dans le respect des principes suivants :

- **Cohérence interne** : homogénéité entre les tarifs appliqués aux produits similaires ;
- **Proportionnalité** : adéquation entre la complexité du service et le prix facturé ;
- **Compétitivité** : alignement raisonnable sur les moyennes de place ;
- **Accessibilité** : maintien d'un socle minimal de services bancaires à coût modéré pour les populations vulnérables, conformément aux orientations d'inclusion financière.

Les frais et commissions bancaires sont structurés en trois catégories principales :

1. **Frais de tenue de compte et moyens de paiement**, applicables périodiquement ;
2. **Commissions sur services ponctuels**, tels que virements, retraits, délivrance de chèques ou attestations ;
3. **Commissions de risque et d'intervention**, liées aux découverts, incidents de paiement ou opérations de change.

Toutes les formules de calcul sont centralisées dans le module *FinSight Pricing Engine*, garantissant l'automatisation et la traçabilité des tarifs. Ce moteur est intégré au système de gestion des comptes et relié au contrôle interne pour prévenir toute anomalie.

5. Tarification des services aux particuliers

Les services bancaires destinés à la clientèle particulière représentent la base du portefeuille de FinSight Bank. Leur tarification obéit à une logique d'équilibre entre accessibilité, qualité de service et couverture des coûts opérationnels.

Les frais de tenue de compte sont calculés sur une base mensuelle et comprennent la gestion des opérations courantes, la mise à disposition des relevés, et l'accès aux canaux digitaux. En 2025, le tarif de référence s'élève à **6,000 TND par mois**, avec exonération totale pour les comptes épargne simples ou les clients bénéficiant d'un revenu inférieur à 800 TND.

Les cartes bancaires sont soumises à des commissions annuelles différenciées selon la gamme de produit : la **carte Visa Classic** est fixée à **45,000 TND/an**, la **Gold** à **90,000 TND/an** et la **Platinum** à **150,000 TND/an**. Ces montants incluent les services de renouvellement automatique et la couverture d'assurance de base.

Les opérations de virement national sont tarifées à **2,000 TND par transaction**, tandis que les virements internationaux sont facturés à **0,15 % du montant transféré**, avec un minimum de **30,000 TND** et un maximum de **300,000 TND**. Les retraits interbancaires sur les GAB d'autres établissements sont soumis à un prélèvement fixe de **1,500 TND**.

Les clients peuvent souscrire à des **forfaits bancaires** combinant carte, compte et banque digitale, proposés à partir de **90,000 TND/an**. Ces forfaits visent à simplifier la tarification tout en favorisant la fidélisation.

L'affichage des tarifs est assuré dans chaque agence et sur le site institutionnel. Les conditions particulières applicables à certains produits d'épargne, de crédit ou de placement sont précisées dans les conventions spécifiques remises aux clients lors de la souscription.

Tableau 1 – Grille tarifaire 2025 – Particuliers

Service bancaire	Type d'opération	Tarif (TND)	Périodicité / Condition
Tenue de compte courant	Gestion + relevés	6,000	Mensuel
Carte Visa Classic	Cotisation annuelle	45,000	Annuelle
Carte Visa Gold	Cotisation annuelle	90,000	Annuelle
Virement national	Émission	2,000	Par opération
Virement international	Émission (SWIFT)	0,15 % (min 30,000)	Par opération
Retrait interbancaire	Sur GAB autre banque	1,500	Par opération
Forfait bancaire "Essentiel"	Compte + carte + digital	90,000	Annuel

6. Tarification des services aux professionnels et PME

Les services bancaires destinés aux professionnels, commerçants, artisans et petites et moyennes entreprises (PME) constituent une part essentielle du portefeuille de FinSight Bank. Leur tarification repose sur le principe de **proportionnalité entre le volume des opérations, le niveau de service personnalisé et le risque inhérent à chaque segment**.

Pour cette clientèle, la Banque met à disposition une gamme complète de produits : comptes courants professionnels, crédits d'exploitation, financements d'investissement, solutions d'affacturage et instruments de paiement internationaux. Les frais applicables à ces services tiennent compte du niveau de complexité, de la fréquence des transactions et du profil de risque de l'entreprise.

Les **frais de tenue de compte professionnel** sont fixés à **15,000 TND par mois**, incluant la gestion de trésorerie et l'accès au portail digital *FinSight ProBank*. Les **virements domestiques interentreprises** sont facturés à **3,500 TND** par transaction, tandis que les **virements internationaux** s'élèvent à **0,20 % du montant transféré**, avec un minimum de **50,000 TND**.

Les **commissions sur encaissements commerciaux (chèques, traites, LCR)** sont fixées à **0,30 % du montant**, plafonnées à **250,000 TND** par opération. Les opérations de change à terme sont soumises à une marge moyenne de **0,08 %** sur le taux interbancaire, conformément aux pratiques autorisées par la BCT.

FinSight Bank propose également des **forfaits PME** intégrant la gestion de compte, les virements, la carte Business et l'accès au service *ProBank Web* pour un tarif annuel de **480,000 TND**. Ces formules visent à simplifier la relation bancaire tout en favorisant la visibilité budgétaire des entreprises clientes.

Tableau 2 – Grille tarifaire 2025 – Professionnels et PME

Service bancaire	Type d'opération	Tarif (TND)	Périodicité / Condition
Tenue de compte professionnel	Gestion + trésorerie	15,000	Mensuel
Virement interentreprises	Opération domestique	3,500	Par opération
Virement international	SWIFT	0,20 % (min 50,000)	Par opération
Encaissement commercial	Chèque / LCR	0,30 % (plaf. 250,000)	Par opération

Service bancaire	Type d'opération	Tarif (TND)	Périodicité / Condition
Change à terme	Couverture de change	0,08 % du nominal	Par contrat
Forfait PME "Business+"	Compte + digital + carte	480,000	Annuel

7. Commissions et pénalités

Les commissions et pénalités constituent une composante réglementée de la politique tarifaire de FinSight Bank. Elles visent à compenser les coûts administratifs liés à la gestion des incidents ou à l'exécution d'opérations spécifiques. Leur application respecte les seuils fixés par la **circulaire BCT n° 2018-12** et les principes de proportionnalité.

Les **commissions d'intervention** pour dépassement de ligne ou incident de paiement sont fixées à **8,000 TND par opération**, dans la limite de **80,000 TND par mois et par compte**. Les **frais de rejet de chèque impayé** sont établis à **25,000 TND** pour provision insuffisante et **50,000 TND** pour opposition irrégulière, conformément à la réglementation.

Les **frais de virement urgent** exécuté le jour même sont de **10,000 TND**. Les **pénalités de retard de remboursement de crédit** sont calculées sur la base du **taux directeur de la BCT + 5 points**, dans la limite du plafond d'usure.

Les **commissions sur change manuel** sont fixées à **1 % du montant converti**, avec un minimum de **10,000 TND**. Les opérations en devises sont soumises à la réglementation des changes émise par la BCT.

Les **frais de clôture de compte** à l'initiative du client sont fixés à **20,000 TND** pour les particuliers et **50,000 TND** pour les professionnels, couvrant les coûts administratifs de régularisation et de restitution des moyens de paiement.

Tableau 3 – Commissions et pénalités (2025)

Type d'opération	Détail	Tarif / Taux	Fréquence
Commission d'intervention	Dépassement / incident	8,000 TND	Par opération
Rejet de chèque	Provision insuffisante	25,000 TND	Par chèque
Rejet de chèque	Opposition irrégulière	50,000 TND	Par chèque

Type d'opération	Détail	Tarif / Taux	Fréquence
Virement urgent	Exécution jour J	10,000 TND	Par opération
Retard remboursement crédit	Taux directeur + 5 pts	Variable	Mensuel
Change manuel	Achat / vente devise	1 % (min 10,000)	Par opération
Clôture de compte	Clientèle pro	50,000 TND	Une fois

8. Révision et indexation des tarifs

Les tarifs appliqués par FinSight Bank font l'objet d'une **révision annuelle systématique** en cohérence avec les évolutions économiques, les directives réglementaires et la politique stratégique du Groupe.

Les révisions prennent en compte le niveau du **Taux Moyen du Marché Monétaire (TMM)**, l'inflation, l'évolution des coûts d'exploitation et la situation concurrentielle du secteur bancaire tunisien.

Toute modification tarifaire significative est précédée d'une **étude d'impact** élaborée par la Direction Financière, soumise au Comité Tarification, puis validée par la Direction Générale. Les ajustements sont ensuite communiqués à la BCT conformément aux obligations de transparence prévues par la réglementation.

Les tarifs liés aux produits à taux variable (crédits, découverts, placements indexés) évoluent automatiquement en fonction du TMM, avec un différentiel (marge) fixe précisé dans chaque contrat. Cette indexation automatique est signalée dans la documentation commerciale et rappelée sur les relevés clients.

FinSight Bank garantit que toute révision tarifaire respecte un **principe de prévisibilité et de non-rétroactivité** : aucune modification ne s'applique aux opérations déjà engagées ou facturées avant la date d'entrée en vigueur de la nouvelle grille.

9. Communication client et affichage

La communication tarifaire constitue un pilier central de la transparence et de la relation de confiance entre FinSight Bank et sa clientèle.

Conformément à la **circulaire BCT n° 2018-12**, la Banque assure un **affichage permanent et clair** des grilles tarifaires dans toutes ses agences, ainsi que sur son site internet officiel et ses applications mobiles. Les tarifs sont présentés de manière standardisée, lisible et compréhensible, avec indication des principales opérations courantes.

Toute modification des conditions tarifaires fait l'objet d'une **communication préalable de 30 jours**. Les clients sont informés par courriel, SMS ou notification via la plateforme digitale *FinSight Online*. Les nouvelles conditions sont considérées comme acceptées à défaut d'opposition explicite avant la date d'entrée en vigueur.

Les chargés de clientèle ont l'obligation de remettre à chaque client une **fiche tarifaire personnalisée** correspondant à ses produits et services actifs. Les réclamations relatives à la facturation sont traitées dans un délai maximum de **10 jours ouvrés**, sous la supervision de la Direction Conformité et du Responsable du Traitement des Réclamations.

FinSight Bank participe activement aux programmes de la BCT relatifs à la **protection du consommateur bancaire**, en veillant à la clarté du langage utilisé, à la disponibilité des informations et à la formation continue du personnel sur la communication tarifaire.

10. Dispositions finales

La présente politique entre en vigueur à compter du **1er février 2025** et s'applique à l'ensemble des opérations réalisées postérieurement à cette date. Elle est révisée chaque année au mois de décembre, après validation du **Comité Tarification et Conditions Bancaires** et approbation du **Conseil d'Administration**.

Tout manquement dans l'application ou la communication des tarifs constitue une **non-conformité réglementaire** et expose le collaborateur ou la direction concernée à des sanctions disciplinaires internes.

La Banque s'engage à collaborer avec la **Banque Centrale de Tunisie** et les organismes de contrôle externes dans le cadre des audits ou enquêtes liés à la tarification bancaire.

Un exemplaire officiel de la présente politique est conservé au siège social et disponible en version électronique sur l'intranet institutionnel. Toute reproduction ou diffusion externe sans autorisation expresse de la Direction Générale est strictement interdite.

La politique de **Tarification et Conditions Générales Bancaires** traduit la volonté de FinSight Bank d'assurer une relation client fondée sur la transparence, l'équité et la responsabilité. Elle constitue un instrument de stabilité, de conformité et de compétitivité, garantissant la protection des intérêts des clients tout en soutenant la solidité financière de l'institution.

Synthèse exécutive – Tarification et Conditions Générales Bancaires

La *Politique de Tarification et Conditions Générales Bancaires 2025* de **FinSight Bank** constitue un document de référence interne fixant les principes directeurs de transparence, d'équité et de conformité dans la facturation des services bancaires.

Elle s'inscrit dans le cadre de la **circulaire BCT n°2018-12** relative à la transparence des conditions applicables aux opérations bancaires et de la **loi n°2016-48** régissant les établissements de crédit et organismes financiers.

Ce document établit la méthodologie de fixation des tarifs, les règles de gouvernance applicables, les grilles de frais et commissions, ainsi que les obligations de communication à l'égard de la clientèle. Il incarne la volonté de FinSight Bank d'assurer une relation client fondée sur la clarté, la loyauté et la responsabilité.

Sur le plan stratégique, cette politique répond à trois objectifs majeurs :

- 1 Renforcer la transparence** des pratiques tarifaires et garantir une information complète et compréhensible du client avant toute opération.
- 2 Assurer la cohérence et la compétitivité** des tarifs au regard du marché, tout en préservant l'équilibre économique de la Banque.
- 3 Consolider la gouvernance tarifaire** à travers un dispositif d'approbation collégial, un contrôle régulier et un suivi par les organes de conformité et d'audit.

FinSight Bank a mis en place une architecture de gouvernance rigoureuse pour encadrer le processus tarifaire.

Le **Comité Tarification et Conditions Bancaires** joue un rôle central dans la validation, la révision et la supervision des grilles, en coordination avec la **Direction Financière**, la **Conformité**, et la **Direction des Produits et Marchés**. Cette approche garantit que chaque évolution tarifaire est justifiée par des éléments économiques objectifs et qu'elle respecte les limites réglementaires fixées par la BCT.

Les grilles tarifaires 2025 introduisent une logique de segmentation équilibrée : les clients particuliers bénéficient d'un socle de services essentiels à tarifs modérés, conformément aux orientations d'inclusion financière, tandis que les PME et entreprises disposent de formules adaptées à leurs besoins en trésorerie, en opérations internationales et en solutions digitales. Les ajustements annuels reposent sur une analyse approfondie du coût de revient, du TMM et de l'inflation sectorielle.

La Banque veille à maintenir un **niveau élevé de transparence tarifaire** : affichage systématique dans les agences, mise à jour des informations sur le site institutionnel et diffusion proactive des modifications aux clients par voie électronique. La conformité à ces obligations est vérifiée par la **Direction Conformité et Protection du Client**, en lien avec la **Banque Centrale de Tunisie**.

La politique de tarification intègre également des principes éthiques forts : interdiction de toute surfacturation, respect des plafonds légaux sur les pénalités et commissions,

traçabilité de toute dérogation tarifaire, et interdiction des avantages discriminatoires non approuvés par la gouvernance.

Sur le plan opérationnel, la mise en œuvre du moteur tarifaire intégré *FinSight Pricing Engine* garantit une application uniforme et automatique des conditions bancaires sur l'ensemble du réseau. Cet outil centralisé renforce la fiabilité des calculs, réduit les erreurs humaines et améliore la conformité en temps réel.

En 2025, FinSight Bank se fixe pour objectifs :

- le maintien d'un **taux de conformité tarifaire de 100 %** sur les audits internes,
- la réduction du **délai moyen de mise à jour des grilles à moins de 10 jours**,
- et la consolidation d'un **indice de satisfaction client supérieur à 90 %** sur la lisibilité et la clarté des tarifs.

La **Direction Générale** et le **Conseil d'Administration** réaffirment leur engagement à garantir la transparence tarifaire comme levier de confiance et de fidélisation. En alignant sa politique de tarification sur les meilleures pratiques nationales et internationales, FinSight Bank réaffirme son rôle d'acteur bancaire responsable, compétitif et soucieux de l'équité entre ses clients.

Conclusion

Cette politique traduit la maturité institutionnelle de FinSight Bank et son engagement durable envers la transparence et la conformité.

Elle constitue un cadre de référence garantissant l'équilibre entre performance économique et protection du consommateur bancaire, tout en consolidant la confiance du public et la crédibilité de la Banque dans l'écosystème financier tunisien.