

# Conditions générales d'utilisation (CGU) du compte de paiement

## Article premier : Définitions

**Compte de paiement :** Le compte de paiement est un compte au sens de la circulaire de la BCT N° 2018-16 du 31-12-2018. Il est utilisé, à titre exclusif, pour effectuer des services de paiement tels que définis par les articles 2 et 17 de la circulaire suscitée. Il peut être ouvert au nom d'une personne physique ou personne morale qui n'a droit d'ouvrir qu'un seul compte auprès de l'établissement de paiement. Il est tenu exclusivement en dinar tunisien. Il peut être de niveau 1, 2 ou 3. Il peut être ouvert à distance (niveaux 1 et 2), auprès d'un agent de paiement détaillant (niveau 1) ou principal (niveaux 1 et 2) ou encore directement auprès de l'établissement de paiement (niveaux 1, 2 et 3). Il est attribué à chaque niveau de compte un plafond de solde et un plafond de cumul de sortie de fonds journalier. Le compte dispose d'un relevé d'identité bancaire. Un wallet est un moyen de paiement électronique attribué au compte. La position du compte est toujours créditrice ou nulle. Le débit en compte et l'avance ne sont pas autorisés. L'ouverture, le fonctionnement et la clôture du compte sont régis par une convention.

**Wallet :** Un moyen de paiement mis par l'établissement à la disposition du client et qui permet le stockage de la monnaie électronique et l'exécution d'opérations de paiement via téléphone mobile pouvant inclure différentes technologies.

### Agent de paiement et opérations déléguées :

Le réseau d'agents de paiement mandatés est constitué d'agents principaux et d'agents détaillants.

Les agents de paiement assurent l'enrôlement des clients et l'offre de services de paiement à la clientèle.

Les agents détaillants sont habilités à enrôler de clients qui se présentent à eux physiquement et qui demandent à ouvrir des comptes de niveau 1 exclusivement.

Les agents principaux sont habilités à enrôler de clients qui se présentent à eux physiquement et qui demandent à ouvrir des comptes de niveaux 1 et 2 exclusivement.

Les agents mandatés ne sont pas habilités à ouvrir des comptes de paiement à distance.

Les agents mandatés ne sont pas habilités à procéder à des clôtures de comptes de paiement.

Les agents mandatés sont habilités à réaliser pour le compte de la clientèle des opérations de paiement qui leur sont déléguées selon leur catégorie.

Les agents détaillants sont habilités à réaliser les opérations de paiement déléguées de Cash in, Cash out, Paiement en espèces.

Les agents principaux sont habilités à réaliser toutes les opérations déléguées aux agents détaillants et le transfert de fonds.

**Interopérabilité :** La capacité des utilisateurs des services de paiement numérique de bénéficier de certaines infrastructures mises en place par les établissements et le switch mobile et d'effectuer des transactions avec des utilisateurs ayant un compte auprès d'un établissement différent. L'interopérabilité consiste à permettre à des applications, des plateformes ou des systèmes différents de se connecter et d'échanger des données et des flux entre eux.

**Systèmes de paiement :** L'article 2 de la Circulaire de la BCT No 2018-16 stipule que l'établissement de paiement adhère de manière directe aux systèmes de paiement et de compensation approprié à son activité. Ainsi l'EdP adhère aux systèmes de compensation Mobile (Switch Mobile SMT) et de télécompensation (SIBTEL : virement et prélèvement).

**Switch mobile :** Plateforme technique centralisée qui assure la gestion de la table de correspondance, le routage technique des flux de transactions, leur compensation entre les établissements teneurs de comptes ainsi que, le cas échéant, la gestion des autorisations de ces transactions.

**Authentification forte :** Authentification à deux facteurs qui combine l'utilisation de deux éléments parmi les trois catégories suivantes : quelque chose que l'on sait (mot de passe, code PIN), quelque chose que l'on possède (ordinateur, téléphone mobile), quelque chose que l'on est (empreinte digitale, iris, voix, etc.).

**Procédé e-KYC :** La reconnaissance du client à distance est plutôt connue sous l'acronyme E-KYC et qui signifie en anglais « Electronic Know Your Customer ». E-KYC est le processus à distance et sans papier qui minimise les coûts et la bureaucratie des processus KYC traditionnels. Cette procédure comprend une série d'étapes faciles à suivre et à accomplir directement sur n'importe quel appareil, smartphone ou ordinateur, muni d'une caméra et ayant accès à une connexion internet. C'est grâce à la technologie de reconnaissance faciale et de vision par ordinateur que le procédé E-KYC traite les documents fournis par les prospects pour élaborer une fiche client complète et un score de confiance qui détermine la fiabilité des informations reçues. Ce score de confiance est déterminé par rapprochement entre l'image numérisée du document d'identité et les images selfies prises lors de l'enrôlement. L'enrôlement à distance est valable pour les comptes de paiement de niveaux 1 et 2 exclusivement et s'effectue suivant les étapes suivantes :

- Saisie d'un formulaire (no Mobile, No CIN, Nom, Prénom, Email, etc.)
- Numérisation de la carte d'identité nationale en recto,
- Numérisation de la carte d'identité nationale en verso,
- Détection du code à barres en CMC7,
- Rapprochement du numéro de la CIN au verso (code à barres) du numéro CIN en recto
- Rapprochement du numéro de la CIN en recto du numéro de la CIN saisi sur le formulaire,
- Repérage de la CIN en recto avec le drapeau tunisien et de l'armoirie tunisienne
- Prises de selfies de face, de droite puis de gauche
- Comparaison de la photo figurant sur la CIN en recto avec la selfie de face.
- Appel à un procédé d'intelligence artificielle (Machine Learning) pour déterminer un score de confiance entre la photo figurant sur la CIN en recto avec la selfie de face.

Le score d'admissibilité (taux de confiance théorique) est un paramètre à configurer au sein du système. Dès qu'on atteint le score d'admissibilité, le compte et le wallet sont créés et activés sinon la demande d'enrôlement est soumise à un service du Back Office,

pour examen de ses documents, et son sort sera notifié au client dans le délai convenu. Le processus d'enrôlement suit un cheminement par étapes en fonction du cas d'utilisation (personne physique titulaire et signataire, personne physique ou morale qui fait recours à un mandataire).

**Procédé KYC :** La reconnaissance du client peut avoir lieu avec présence physique du client ou de son représentant légal. Le client peut s' enrôler auprès des agences de l'EdP et également auprès de tout agent de paiement du réseau accrédité par l'EdP. Les agents de paiement détaillants ne sont habilités qu'à l'ouverture de comptes de paiement de niveau 1 seulement. Les agents de paiement principaux ne sont habilités qu'à l'ouverture de comptes de paiement de niveaux 1 et 2 seulement. Les agences (dites encore agents propres) sont habilitées à ouvrir des comptes de paiement de tous les niveaux. Des fiches spécifiques à chaque niveau de compte déterminent les documents et les informations requises pour l'enrôlement des clients.

**Données à caractère personnel :** Au sens de la loi 2004-63 du 27 juillet 2004, on entend par données à caractère personnel toutes les informations quelle que soit leur origine ou leur forme et qui permettent directement ou indirectement à identifier une personne physique ou la rendent identifiable, à l'exception des informations liées à la vie publique ou considérées comme telles par la loi.

## Article 2 : Conditions générales d'utilisation d'un compte de paiement :

- Le compte est un compte de paiement au sens de la circulaire de la BCT N° 2018-16 du 31-12-2018 ;
- Le compte est utilisé, à titre exclusif, pour effectuer des services de paiement tels que définis par les articles 2 et 17 de la circulaire de la BCT N° 2018-16 ;
- Le compte peut être ouvert au nom d'une personne physique juridiquement capable ;
- Le compte peut être ouvert au nom d'une personne physique mineure lorsqu'elle dispose d'une autorisation de son tuteur légal qui s'engage à endosser toute la responsabilité de tous les mouvements de fonds opérés par la personne mineure. Dans cette situation, l'établissement de paiement décide du niveau de compte auquel aura accès le titulaire ;
- Le compte peut être ouvert au nom d'une personne morale ;
- Les comptes (niveaux 1 et 2) peuvent être ouverts à distance (en ligne) par le titulaire personne physique ou par son mandataire d'une personne physique ou morale ;
- Le compte peut être ouvert avec présence physique du titulaire ou de son mandataire auprès de tout agent de paiement, qu'il soit **détaillant** (compte de niveau 1) ou **principal** (comptes de niveaux 1 et 2), ou encore auprès d'une agence dite encore agent propre (comptes de niveaux 1, 2 et 3) de l'établissement de paiement ;
- L'agent de paiement, qu'il soit **détaillant** ou **principal**, n'est pas habilité à ouvrir, **en ligne**, des comptes de paiement de quelque niveau que ce soit.
- Une même personne, physique ou morale, n'est autorisée qu'à l'ouverture – auprès d'un même établissement de paiement – d'un et un seul compte de paiement quel que soit le niveau de ce compte ;
- Le compte peut être ouvert à toute personne physique qui présente :
  - **Une copie de la pièce d'identité en cours de validité** : La pièce d'identité portant photographie du Client est soit une carte d'identité nationale ou un passeport pour les Tunisiens, soit une carte de séjour pour les étrangers résidents, soit un passeport pour les étrangers non-résidents. Outre le numéro de la carte, sa date de délivrance, sa date de fin de validité et l'autorité de délivrance, la carte d'identité mentionne le nom, le prénom, la date et le lieu de naissance, la nationalité, la profession et l'adresse de résidence.
  - **Un numéro de téléphone mobile national**,
  - **Une adresse de correspondance valide en Tunisie** du titulaire (comptes de niveaux 2 et 3).
  - **Profession exercée ou tout élément permettant d'estimer les revenus et les autres ressources** (compte de niveau 3).
  - Au cas où un mandataire est désigné, il y a lieu de fournir :
    - **Un acte de mandatement** rédigé par le mandant (titulaire du compte personne physique) au profit du mandataire et explicitant les pouvoirs qui lui sont attribués.
    - **Une adresse email valide** de correspondance du mandataire,
    - **Un numéro de téléphone mobile national** au nom du mandataire.
- L'établissement de paiement peut demander au titulaire ou à son mandataire plus d'informations et/ou de documents pour sécuriser davantage l'enrôlement ;
- Le compte peut être ouvert à toute personne morale qui présente :
  - **Une copie de la carte d'affiliation au Registre National des Entreprises (RNE)** permettant d'identifier le titulaire, personne morale, de manière unique (Numéro RNE, dénomination ou raison sociale, adresse du siège social, forme juridique, nature de l'activité) ;
  - **Un acte de mandatement** rédigé par le mandant (titulaire du compte) au profit du mandataire et explicitant les pouvoirs qui lui sont attribués.
  - Une copie de la pièce d'identité du mandataire en cours de validité. La pièce d'identité portant photographie du Client est soit une carte d'identité nationale ou un passeport pour les Tunisiens, soit une carte de séjour pour les étrangers résidents, soit un passeport pour les étrangers non-résidents. Outre le numéro de la carte, sa date de délivrance, sa date de fin de validité et l'autorité de délivrance, la carte d'identité mentionne le nom, le prénom, la date et le lieu de naissance, la nationalité, la profession et l'adresse de résidence.
  - **Un numéro de téléphone mobile national** au nom du mandataire de la personne morale titulaire,
  - **Une adresse email valide** au nom du mandataire peut lui être demandée, et
  - **Une adresse de correspondance valide en Tunisie** (comptes de niveaux 2 et 3).
  - **Tout élément permettant d'apprécier la situation financière** (compte de niveau 3).
- L'établissement de paiement peut demander au titulaire ou à son mandataire plus d'informations ou de documents pour sécuriser davantage l'enrôlement ;

- Le titulaire de compte ou son mandataire est tenu d'approuver les termes de la convention d'ouverture et de gestion du compte de paiement et d'y apposer sa signature. Cette convention signée donne lieu à l'ouverture du compte ;
- Lorsque l'ouverture de compte se réalise en ligne ; le titulaire ou son mandataire a le droit de consulter et d'approuver, en ligne, la convention ;
- Lorsque l'ouverture du compte se produit avec présence physique du titulaire ou de son mandataire dans les locaux de l'établissement ou auprès de l'agent de paiement ; le titulaire ou son mandataire approuve la convention sur le lieu de la demande d'ouverture du compte ;
- Le compte est libellé en dinar tunisien (TND = 788) ;
- Un relevé d'identité bancaire structuré sur 20 chiffres est attribué au compte. Le RIB se présente comme suit :
  - Deux (2) caractères numériques pour désigner le code qu'attribue la BCT à l'établissement de paiement ;
  - Trois (3) caractères numériques pour désigner le code qu'attribue la BCT à l'agence de l'établissement de paiement ;
  - Treize (13) caractères numériques pour désigner le numéro interne du compte chez l'établissement de paiement. La structure du numéro interne du compte est libre à chaque institution financière ;
  - Deux (2) caractères numériques pour désigner la clé du RIB appliquée sur les 18 positions précédentes et calculée suivant un algorithme dédié à cet effet et applicable pour toutes les banques, l'office national des postes et les établissements de paiement ;
- Un wallet est attribué au compte. La structure du numéro de wallet est la suivante :
  - Un (1) caractère numérique désigne le code du Switch national mobile ;
  - Trois (3) caractères numériques désignent le code de l'établissement de paiement tel qu'attribué par le régulateur ;
  - Deux (2) caractères numériques désignent le code du type de wallet à savoir (00 : wallet social, 01 : wallet standard et 02 wallet commerçant) ;
  - Douze (12) caractères numériques désignent le numéro interne du wallet ;
  - Un (1) caractère numérique désigne la clé de contrôle appliquée sur les 18 positions précédentes et calculée suivant l'algorithme de LUHN.
- Les positions de 10 à 18 dans le RIB sont celles de 10 à 18 dans le numéro de wallet. Elles constituent le numéro de compte sur neuf (9) positions numériques. Ce numéro est unique à chaque titulaire. Il est généré par la plateforme de paiement lors d'enrôlement du client suivant un algorithme spécifique.
- Le titulaire du compte ou son mandataire a la faculté d'interagir avec la plateforme du Switch national mobile pour opérer des changements autorisés sur la désignation d'un wallet par défaut ou de remplacer son numéro de téléphone mobile par un autre tant que les contraintes d'intégrité demeurent respectées ;
- Le compte de paiement n'est **ouvert** qu'après approbation des documents exigés pour l'ouverture et le fonctionnement du compte soit instantanément par un procédé technologique fiable (e-KYC) soit par les services Back-Office de l'établissement de paiement.
  - Le délai d'approbation de ces documents par les services de Back-Office est de .... jours ouvrables dans les banques.
- Le compte est **activé** immédiatement après validation des documents d'ouverture et de fonctionnement du compte que cette validation a été opérée en temps réel lors d'une ouverture en ligne ou en temps différé par les services du Back office ;
- L'avance et le découvert ne sont pas autorisés au compte ;
- Le compte ne peut être alimenté par des unités de recharge téléphonique ou toute autre monnaie autre qu'une monnaie centrale ;
- Les opérations d'alimentation en espèces peuvent être réalisées auprès de tout agent de paiement, **détailant** ou **principal**, accrédité par l'établissement ou chez l'établissement lui-même (agences = agents propres) sans toutefois dépasser le plafond autorisé pour le solde du compte ;
- Les opérations de sortie de fonds sont réputées irrévocables.
- Les opérations quotidiennes de sorties de fonds sont exécutées à concurrence du solde disponible sans toutefois dépasser le cumul journalier autorisé des sorties de fonds ;
- L'exécution de toute transaction de sortie de fonds suppose l'existence d'un solde disponible et suffisant. Le solde disponible n'est réputé suffisant que s'il couvre le montant global de la transaction constitué du montant nominal de la sortie des fonds majoré des frais et commissions y associés conformément au barème des conditions tarifaires applicables ;
- Lorsque le solde disponible de compte ne couvre pas le montant, de la transaction de sortie de fonds en cours de traitement, majoré des frais y relatifs ; l'opération n'est pas dénouée ;
- Toute transaction de sortie de fonds opérée à distance doit être approuvée électroniquement moyennant un mot de passe à usage unique (OTP : One Time Password) ou bien un QR Code initié par la plateforme de paiement et approuvé en retour par le donneur d'ordre ;
- Le compte peut faire l'objet de saisie-arrêt, d'une opposition administrative ou d'un avis au tiers détenteur ;
- L'établissement est autorisé d'office par le titulaire à débiter son compte, à tout moment, de tous frais approuvés dans la convention de gestion du compte.
  - Les frais non prélevés pour insuffisance de solde de compte seront prélevés dès que la position du compte le permette ;
- Les opérations, d'alimentation et de retrait ainsi que la mise à jour du solde du compte, sont enregistrées en temps réel ;
- Toute transaction est productrice d'un avis d'opération, avis de débit ou avis de crédit, qui sera logé à disposition du titulaire dans son espace privilégié accessible à distance ;
  - L'avis d'opération spécifie l'intitulé, le numéro et la devise du compte, le numéro de référence de la transaction, le libellé de l'opération et son horodatage, le montant nominal de la transaction et les frais et commissions associés, le cas échéant le cours de change appliqué, l'identité du bénéficiaire ainsi que les soldes avant et après opération ;
  - Les avis d'opération du mois en cours et ceux du mois précédent sont consultables et téléchargeables à partir de l'espace sécurisé dédié au Client sur le site Internet de l'Etablissement.
- Le client a droit à un relevé de compte périodique qui retrace tous les mouvements de la période. Le relevé du compte de la période qui précède immédiatement la période en cours est téléchargeable à partir de l'espace sécurisé dédié au Client sur le site Internet de l'Etablissement. Les relevés de compte antérieurs à la période qui précède la période en cours seront fournis au Client sur sa demande écrite et sont payants conformément à la tarification en vigueur.

- Le solde de compte est plafonné à **cinq cents (500) dinars** (compte de niveau 1), à **mille (1 000) dinars** (compte de niveau 2) et à **cinq mille (5 000) dinars** (compte de niveau 3) ;
- Le cumul journalier des sorties de fonds est plafonné à **deux cent cinquante (250) dinars** (compte de niveau 1), à **cinq cents (500) dinars** (compte de niveau 2) et à **mille (1 000) dinars** (compte de niveau 3) ;
- La position du compte doit toujours être créditrice ou nulle ;
- Le solde de fin de journée n'est pas rémunéré au profit du titulaire ;
- Dans le cadre de l'interopérabilité, le titulaire du compte ou son mandataire peut effectuer des opérations de paiement interopérables à travers les réseaux des GAB/DAB, des agences bancaires, des bureaux de poste, des agents propres de l'établissement de paiement, des agents de paiement mandatés par l'établissement de paiement et tous les autres réseaux d'agents de paiements mandatés par les établissements de paiement confrères ;
- Le titulaire du compte ou son mandataire peut émettre des réclamations pour protester son insatisfaction concernant l'exécution d'une ou plusieurs opérations.  
L'établissement s'engage à traiter les réclamations.
- Le passage d'un niveau de compte à un autre niveau de compte, que ce nouveau niveau soit inférieur ou supérieur au précédent, implique la clôture de l'ancien compte et l'ouverture d'un nouveau compte avec les nouvelles conditions requises pour l'ouverture et le fonctionnement du nouveau compte.  
Lorsque l'ancien compte enregistre un solde créditeur, ce solde est porté au crédit du nouveau compte immédiatement après son ouverture.
- **Le compte de paiement est considéré inactif s'il est sans mouvement initié par son titulaire ou son mandataire pendant douze (12) mois consécutifs.**  
Lorsque le compte de paiement est reconnu inactif ; l'Etablissement tient informé le titulaire de l'état d'inactivité du compte par tout moyen laissant trace écrite.  
Le compte inactif restera ouvert auprès de l'Etablissement pendant dix (10) ans à compter de sa première année d'inactivité. Toute nouvelle opération enregistrée sur le compte pendant la période de dix (10) ans met bien sûr un terme à son inactivité. Si le compte redevient inactif par la suite, il bénéficie d'un nouveau délai de dix (10) ans.  
Le titulaire ne doit être pris au dépourvu par la clôture de son compte et il incombe à l'Etablissement de paiement d'informer le titulaire au moins une fois par an de l'état d'inactivité du compte et des conséquences possibles à plus long terme si la situation n'évolue pas.
- La résiliation de la convention du compte de paiement initiée par le Client prend effet trente (30) jours après la date de réception de sa notification par l'Etablissement.  
Le Client s'oblige pendant le délai de préavis à réaliser l'ensemble des diligences nécessaires pour le règlement des opérations en cours.  
La résiliation de la convention à l'initiative du Client entraîne la clôture de son compte par l'Etablissement.
- L'Etablissement peut résilier la présente convention et clôturer le compte par l'envoi au Client d'un courrier recommandé avec avis de réception moyennant le respect d'un délai de préavis de soixante (60) jours. Néanmoins, l'Etablissement se réserve le droit de clôturer le compte à tout moment et de plein droit, sans préavis, si le Client manque à l'une quelconque de ses obligations dans le cadre du fonctionnement du compte de paiement.  
La présente convention est résiliée de plein droit par l'Etablissement notamment :
  - En cas du décès du Client, personne physique ;
  - En cas d'incapacité juridique, de faillite, de liquidation, de mise en redressement du Client, personne morale ;
  - En cas d'inobservation des dispositions légales, réglementaires ou conventionnelles relatives aux produits et services telles que définies aux termes de la présente convention ;
  - En cas de fausseté des informations fournies à l'Etablissement dans le cadre de cette convention.
 Se trouvant dans l'une quelconque des précédentes situations ; l'Etablissement procède à la désactivation de tous les moyens de paiement affectés au Client et demeurant en sa possession. Aussi ; il réserve, dans un compte spécifique, les sommes déposées dans le compte de paiement à la disposition du Client ou de son tuteur légal ou de ses ayants droits selon le cas ou à défaut à l'Etat tunisien et ce après règlement des ordres de paiement déjà ordonnés par le Client.
- **Au bout de dix (10) ans, le compte totalement inactif est clôturé par l'Etablissement de paiement.**
- **Le compte, qui a été ouvert en ligne, peut être clôturé en ligne ;**
- Le compte peut être clôturé lorsque le titulaire ou son mandataire se présente physiquement à l'Etablissement de paiement. Le compte ne sera effectivement clôturé qu'après écoulement du délai contractuel estimé à trente (30) jours.

### Article 3 : Reconnaissance du Client et données « KYC » :

Pour se conformer aux exigences de la Circulaire de la BCT aux établissements de paiement N° 2018-16 du 31-12-2018 et notamment ses exigences pour l'identification des clients ; il est prévu ce qui suit :

Une personne qui prétend à l'ouverture d'un compte de paiement doit justifier de son identité et s'engage à fournir à l'Etablissement :

#### a) Personne physique :

- Des informations personnelles : nom, prénom(s), date et lieu de naissance et nationalité ;
- Un document officiel d'identité avec photographie indiquant la date, le lieu et l'autorité de délivrance en cours de validité.  
Pour les Tunisiens ; le document officiel requis est la carte d'identité nationale ou le passeport.  
Pour les étrangers résidents ; une carte de séjour valide est requise.  
Pour les étrangers non-résidents ; un passeport valide est requis.
- Un numéro national de téléphone mobile ;
- Une adresse Email si le Client en dispose ;
- Une adresse de résidence et de correspondance valide (exigé pour les comptes de niveaux 2 et 3)
- Une indication sur la profession exercée ou tout élément permettant d'estimer les revenus et les autres ressources (exigé pour les comptes de niveau 3).

**b) Personne morale :**

- Son numéro d'affiliation au Registre National des Entreprises ou à défaut de celui-ci un numéro du Registre de Commerce des Sociétés lorsque la personne morale a été créée avant l'entrée en vigueur de la loi N° 2018-52 du 29 octobre 2018 ou encore tout autre élément (tel que le numéro de visa pour les associations, etc.) permettant son identification de manière unique.
- Sa dénomination ou sa raison sociale, l'adresse de son siège social, sa forme juridique, la nature de son activité,
- Une adresse Email si le Client en dispose ;
- Une adresse de résidence et de correspondance valide (exigé pour les comptes de niveaux 2 et 3)
- Une indication sur les revenus de la personne morale (exigé pour les comptes de niveau 3).
- Les mandats et pouvoirs attribués à son mandataire juridiquement capable qui devrait produire :
  - Des informations personnelles : nom, prénom(s), date et lieu de naissance et nationalité ;
  - Un document officiel d'identité avec photographie indiquant la date, le lieu et l'autorité de délivrance en cours de validité.  
Pour les Tunisiens ; le document officiel requis est la carte d'identité nationale ou le passeport.  
Pour les étrangers résidents ; une carte de séjour valide est requise.  
Pour les étrangers non-résidents ; un passeport valide est requis.
  - Un numéro national de téléphone mobile ;
  - Une adresse Email si le Client en dispose ;

L'établissement se réserve le droit de demander tout autre document ou information complémentaire pour lui permettre d'effectuer les vérifications utiles au respect de ses obligations légales y compris en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

Par application des dispositions de la loi N° 63 en date du 27 juillet 2004 portant sur la protection des données à caractère personnel ; l'établissement de paiement prend toutes les précautions nécessaires afin de préserver la confidentialité et la sécurité des données relatives aux titulaires des comptes de paiement.

Le contrôle des données personnelles du Client étant nécessaire à l'ouverture du compte de paiement mais le contrôle des opérations se poursuit dans le temps pour éviter qu'à travers ce compte puissent transiter des opérations délictuelles ou de blanchiment d'argent.

**Article 4 : Ouverture de compte de paiement :**

**4.1 Modalités d'enrôlement :** L'ouverture de compte de paiement est possible à distance selon les procédures e-KYC pour les comptes de niveaux 1 et 2, avec présence physique du client titulaire ou son représentant auprès des agents de paiement mandatés détaillants (niveau 1) et principaux (niveaux 1 et 2) et dans les locaux de l'Etablissement.

**4.2 Règles de base :** Le Client s'abstient à n'ouvrir qu'un seul compte de paiement auprès de l'Etablissement.

**4.3 Approbation des données KYC et signature de la convention :** L'ouverture du compte de paiement est subordonnée à l'approbation des données « Know Your Customer : KYC » par l'Etablissement et à la signature de la convention de compte de paiement après acceptation de ses termes par le Client. L'acceptation de la convention peut avoir lieu à distance pour les demandes d'enrôlement engagées à distance.

Le Client reçoit une notification électronique et/ou papier signifiant la confirmation d'ouverture de son compte de paiement. Un login et un mot de passe sont envoyés séparément au Client pour pouvoir accéder à l'application mobile. Le Client est tenu de changer son mot de passe au premier accès à cet espace et s'engage à ne pas divulguer ces informations aux tiers.

**4.4 Relevé d'identité bancaire (RIB) :** L'ouverture de compte de paiement entraîne l'attribution d'un relevé d'identité bancaire (RIB) spécifique audit compte, imprimable et téléchargeable à partir de l'application.

Le RIB est un champ numérique de vingt (20) positions se présentant sous le format suivant :

- Deux (2) caractères permettant l'identification de l'Etablissement ;
- Trois (3) caractères pour identifier l'agence à laquelle est rattaché le compte ;
- Treize (13) caractères pour identifier le compte en interne chez l'Etablissement ;
- Deux (2) caractères représentant la clé du RIB.

**Article 5 : Services de paiement accessibles au Client :**

**5.01 Modalités d'accès au RIB, avis d'opérations, extrait et relevé de compte :** A travers l'application ; le Client peut consulter, télécharger et éditer le RIB, des avis d'opération, des extraits et des relevés du compte de paiement. Il peut également consulter et télécharger les mouvements d'une période opérés sur son compte et initier des ordres de paiement.

**5.02 Réseau d'agents de paiement au service de la Clientèle :** L'Etablissement met à la disposition de sa Clientèle un réseau d'agents de paiement lui permettant de réaliser une panoplie d'opérations à savoir :

- L'ouverture de comptes de paiement de niveau 1 auprès des agents de paiement détaillants ;
- L'ouverture de comptes de paiement de niveaux 1 et 2 auprès des agents de paiement principaux ;
- Le conseil de la Clientèle ;
- Les opérations d'alimentation (Cash in) et de retrait (Cash out) ;
- Les opérations de paiement en espèces ;
- Les opérations de transfert d'argent entre clients de l'Etablissement lui-même ou entre clients de l'Etablissement et d'autres clients ayant leurs comptes domiciliés auprès des banques, de la poste et d'autres établissements de paiement de la place et ce auprès des agents de paiement principaux. Les opérations de transfert de fonds sont exécutées en conformité avec la loi N° 2005-51 du 27 juin 2005.

**5.03 Moyens de paiement mis à la disposition du Client :** Pour réaliser des services et des opérations de paiement ; le Client dispose d'une palette de moyens de paiement tels que les espèces, le téléphone mobile, l'internet, les terminaux de paiement électroniques (TPE), les distributeurs de billets de banque et un accès sécurisé sur le site web de l'Etablissement pour consulter le solde de son compte, initier un virement, imprimer un document (convention du compte de paiement, conditions tarifaires, avis d'opération, relevé de compte, extrait de compte, etc.).

**5.04 Opérations et services de paiement accessibles au Client :** Tout Client a la latitude de réaliser les opérations et services de paiement qui lui sont permis dans les limites du solde de son compte et des autorisations réglementaires de sorties de fonds par période, et des termes des conditions générales d'utilisation. Le Client peut réaliser ses transactions selon les moyens de paiement dont il dispose en recourant à l'Internet, aux agences de l'Etablissement et au réseau d'agents de paiement accrédité par l'Etablissement.

La palette des opérations et services de paiement se présente comme suit :

**a) Les opérations :**

- Cash in & cash out ;
- Paiements en espèces ;
- Transferts d'argent ;
- Virements unitaires et permanents ;
- Prélèvements unitaires et permanents ;
- Paiements électroniques ;
  - Par Internet ;
  - Par TPE ;
  - Par Mobile.

**b) Les services :**

- Ouverture de compte ;
- Clôture de compte ;
- Demande d'avis d'opération (avis de débit, avis de crédit) ;
- Demande de relevé de compte ;
- Demande d'extrait de compte indiquant les **n** dernières opérations ;
- Demande de solde du compte ;
- Instruction de dossier de domiciliation de prélèvements unitaires ou permanents ;
- Initiation d'ordre(s) de virement(s) unitaire(s) ou permanent(s) ;
- Demande d'opposition sur un moyen de paiement ;
- Demande d'opposition sur un ordre de paiement révocable mais non encore exécuté ;
- Réclamation sur une opération particulière imputée indûment sur le compte ;
- Réclamation clientèle sur prestations de service ;
- Demande de levée de blocage de compte.

Les opérations de transferts d'argent sont exécutées en conformité avec la loi N° 2005-51 du 27 juin 2005.

**5.05 Remboursement d'opération non autorisée ou mal exécutée :** Lorsque l'Etablissement est responsable d'une Opération de paiement mal exécutée par sa faute, il restitue sans tarder son montant au payeur et rétablit le compte débité dans la situation qui aurait prévalu si l'Opération de paiement non autorisée ou mal exécutée n'avait pas eu lieu.

**5.06 Maintien d'un solde suffisant préalablement à toute émission d'ordre :** Le Client s'engage à garder son compte suffisamment provisionné pour la bonne exécution des ordres. Lorsque le solde disponible ne couvre pas le montant de la transaction majoré des frais et commissions y relatifs ; l'opération de paiement est refusée. Le Client supporte les frais occasionnés par les ordres initiés par le Client et rejetés par l'Etablissement pour absence ou insuffisance de solde. Ces frais sont prélevés par débit de compte dès que le solde du compte le permet à défaut ils sont considérés comme dette au profit de l'Etablissement jusqu'à leur récupération.

**5.07 Révocation d'un ordre de paiement :** Le Client a la faculté de révoquer un ordre de paiement révocable et à exécution différée. Tout ordre de paiement exécuté est irrévocabile. Tout ordre de paiement reconnu irrévocabile ne peut être révoqué sous quelque motif que ce soit.

**5.08 Délai d'exécution des ordres de paiement et constatation des opérations sur le compte :** Tous les ordres sont enregistrés sur le compte individuellement et en temps réel. Tous les ordres issus des systèmes de paiement mobile, de monétique et de télécompensation sont enregistrés sur le compte de paiement en temps réel sans attendre la réception des fonds issus du déversement des soldes exogènes sur le compte de règlement tenu sur les livres comptables du Système de virements de Gros Montants en Tunisie (SGMT=RTGS).

La mise à jour du solde du compte suit immédiatement l'exécution des opérations ayant impactées le débit ou le crédit du compte de paiement.

**5.09 Opposition sur ordres et moyens de paiement :** Tout ordre de paiement révocable peut être frappé d'opposition. À tout moment ; le Client peut faire opposition sur tout moyen de paiement mis à sa disposition par l'Etablissement. Le Client peut faire opposition sur tout ordre de paiement révocable qui n'a pas encore été exécuté. L'opposition sur les ordres de paiement irrévocabiles est refusée par l'Etablissement. Le Client n'endosse aucune responsabilité suite à exécution de tout ordre révocable et non encore exécuté alors qu'il faisait objet d'opposition ou a été initié à travers un moyen de paiement dont l'Etablissement a déjà reçu une notification d'opposition.

**5.10 Refus d'exécution des ordres :** Les ordres de paiement sont exécutés sous les contraintes ci-après :

- Les ordres d'alimentation du compte sont portés au crédit du compte de paiement en temps réel et lorsque le plafond autorisé du solde du compte de paiement permet l'imputation de l'ordre ;
- Les ordres de débit du compte sont enregistrés sur le compte de paiement en temps réel et lorsque le cumul journalier des sorties de fonds, y compris celui de l'opération en cours frais et commissions inclus, n'est pas atteint et le compte n'affiche pas une position potentielle débitrice.

Les ordres de paiement qui ne répondent pas aux conditions précédentes sont rejettés.

**5.11 Compensation :** Tout ordre de virement émis au profit d'un client domicilié auprès d'une autre institution financière donne lieu à un débit immédiat du compte du donneur d'ordre et à une actualisation instantanée du solde de son compte de paiement.

Les ordres télé-compensables émis avant l'horaire limite de compensation sont compensables dans la journée. Ceux émis après l'horaire limite de compensation provoquent instantanément un débit du compte du donneur d'ordre et un crédit d'un compte interne de compensation mais seront compensables le jour ouvrable suivant.

En application des dispositions de la circulaire de la BCT N° 2020-11 du 15 mai 2020 et notamment son article 15 ; l'établissement domiciliataire du compte du bénéficiaire crédite le compte du bénéficiaire sans attendre la réception des fonds sur son compte de règlement ouvert sur le Système de virements de Gros Montants en Tunisie (SGMT=RTGS) et qui sera crédité après déversement des soldes exogènes de télécompensation le même jour.

Tous les ordres intra-établissement sont comptabilisés en temps réel.

## **Article 6 : Conditions tarifaires :**

Les conditions tarifaires, des opérations et services de paiement, sont annexées à la présente convention et en font partie intégrante. Elles sont mises à jour annuellement et accessibles au Client, et au public en général, en ligne sur le site Internet de l'Etablissement et disponibles dans ses locaux et auprès de son réseau d'agents de paiement sous formats papier et électronique.

Les informations publiées concernent les opérations et services de paiement, les délais de réalisation des opérations de paiement, les documents à présenter pour l'exécution desdites opérations et les commissions et taxes y afférentes.

## **Article 7 : Obligations des parties**

### **7.1 Obligations du Client :**

Le Client s'interdit d'ouvrir plus d'un compte de paiement auprès de l'Etablissement.

Le Client reconnaît et accepte de respecter l'ensemble des consignes de fonctionnement, de sécurité, de lutte contre la fraude, de conformité à la réglementation délivrées par l'Etablissement pour les besoins de l'exécution de la présente Convention.

Le Client assure la sécurité et la confidentialité de son compte de paiement et de ses codes d'accès à son espace personnel sécurisé sur le Site Internet de l'Etablissement et s'engage à ne pas les communiquer aux tiers.

Le Client garantit l'exactitude et la sincérité des informations fournies à l'Etablissement et s'engage à lui remettre toute actualisation de ces informations pour éviter toute incidence sur le fonctionnement du compte. Le défaut d'information exonère l'Etablissement de toute responsabilité et lui procure la faculté de suspendre tout ou partie des services de paiement y compris le gel ou la clôture du compte de paiement du Client.

Tout usage abusif des moyens de paiement mis à la disposition du Client par l'Etablissement peut entraîner la résiliation du Contrat.

Le Client vérifie régulièrement l'historique des transactions enregistrées sur son compte de paiement ainsi que les frais et commissions prélevés. La contestation d'opération mal exécutée ou non initiée par le Client doit être portée à la connaissance de l'Etablissement par écrit ou par procédé électronique sécurisé que mettra l'Etablissement à sa disposition, et en l'espace de sept (7) jours.

### **7.2 Obligations de l'Etablissement :**

**7.2.01 Ouverture d'un seul compte par personne :** L'Etablissement s'interdit d'ouvrir plus d'un compte de paiement à un même Client. Une personne physique peut avoir son propre compte et avoir un pouvoir de mandataire pour gérer le (des) compte(s) d'une (ou plusieurs) personne(s) morale(s).

**7.2.02 Moyens mis à la disposition du Client :** L'Etablissement fournit au Client les moyens nécessaires à l'utilisation des services de paiement incluant une assistance téléphonique disponible tous les jours ouvrables dans les établissements de paiement suivant les horaires indiqués sur le site Internet de l'Etablissement.

**7.2.03 Constatation des opérations sur le compte :** L'Etablissement mouvemente le compte de paiement du Client et exécute les services selon les modalités définies dans la convention d'ouverture et du fonctionnement du compte.

L'Etablissement est responsable de la bonne exécution de l'Opération de paiement à l'égard du Client payeur jusqu'à réception des fonds par le prestataire de service de paiement du Bénéficiaire de l'Opération de paiement.

L'Etablissement n'est pas en droit d'annuler un Ordre de paiement irrévocable sur demande du Client.

Les Opérations de paiement réalisées après l'opposition du Client sont supportées par l'Etablissement.

Les ordres reçus de la compensation au courant de la journée sont enregistrés sur le compte du Client en temps réel et au fur et à mesure de leur réception.

Les ordres télé-compensables et émis avant l'horaire limite de compensation sont exécutés dans la journée. Ceux émis après cet horaire provoquent instantanément un débit du compte du donneur d'ordre et un crédit d'un compte interne de compensation mais seront compensables le jour ouvrable suivant.

L'Etablissement décline sa responsabilité lorsque le Client émet un ordre de paiement comportant une erreur de montant ou d'identification des données du bénéficiaire.

**7.2.04 Sort de la transaction et actualisation du solde du compte :** L'Etablissement s'engage à tenir informé le Client du sort de la transaction, de son montant, son libellé, des commissions et taxes y afférentes, du numéro de référence de la transaction, de l'horodatage de l'exécution de la transaction et du nouveau solde de son compte de paiement.

**7.2.05 Avis d'opération :** L'Etablissement s'engage à produire un avis d'opération au donneur d'ordre et un autre avis d'opération au bénéficiaire d'un transfert de fonds réalisé entre deux parties domiciliées chez lui. L'avis d'opération à remettre au donneur d'ordre mentionne la référence de la transaction d'émission des fonds, le libellé, l'identité du donneur d'ordre, le montant du transfert, le montant des commissions perçues, de l'horodatage de l'exécution de la transaction, le cas échéant, le cours de change appliqué et l'identité du bénéficiaire.

L'avis d'opération à remettre au bénéficiaire mentionne la référence de la transaction de réception des fonds, la référence d'émission des fonds, l'identité du bénéficiaire, le montant perçu, le montant des commissions et taxes, de l'horodatage de l'exécution de la transaction et le cas échéant le cours de change appliqué et l'identité du donneur d'ordre.

Le Client a la faculté de consulter et télécharger les avis d'opération du mois en cours et ceux du mois précédent.

Les avis d'opération antérieurs au mois précédent le mois en cours sont fournis au Client sur demande écrite et sont payants conformément à la tarification en vigueur.

Le Client peut demander que l'avis d'opération lui soit envoyé sous format papier ou par courrier électronique à l'adresse de correspondance qu'il indique. Ce service peut être payant.

**7.2.06 Relevé de compte :** L'Etablissement s'engage à mettre à la disposition du Client un relevé périodique des opérations de paiement. Ledit relevé mentionne les opérations enregistrées sur le compte de paiement durant la période convenue y compris les frais et commissions relatives aux opérations de paiement et celles de gestion du compte de paiement.

Le Client peut demander que le relevé lui soit envoyé sous format papier ou par courrier électronique à l'adresse de correspondance qu'il indique. Ce service peut être payant.

**7.2.07 Traitement des oppositions sur les moyens de paiement et sur les ordres de paiement révocables :** Dès qu'il prenne connaissance de la notification d'opposition émanant du Client par écrit ; l'Etablissement tente de mettre en opposition l'ordre de paiement révocable ou le moyen de paiement objet de l'opposition. Toute opposition sur un ordre de paiement irrévocabile n'est pas suivie d'effet.

La responsabilité de l'Etablissement, quant à l'exécution de l'opposition demandée par écrit par le Client, n'est engagée que sur les ordres de paiement révocables et demeurant non exécutés dans la journée.

**7.2.08 Saisie sur le compte :** Lorsque le compte du Client est frappé d'une saisie-arrest, d'une opposition administrative ou d'un avis à tiers détenteur ; l'Etablissement est tenu de bloquer le montant demandé par prélèvement sur le solde disponible du compte dès lors que ce solde le permet sinon c'est le solde qui est bloqué. Une mainlevée approuvée par les services juridiques de l'Etablissement provoque la restitution du montant bloqué au crédit du compte. Autrement et à l'expiration du délai légal de blocage ; le montant bloqué sera versé à la partie plaignante.

**7.2.09 Interopérabilité :** L'établissement de paiement s'engage à s'interfacer avec les gestionnaires des systèmes de paiement de masse opérationnels en Tunisie en vue de permettre au Client d'émettre et/ ou recevoir des ordres de paiement avec d'autres clients ayant domiciliés leurs comptes auprès d'autres institutions financières de la place qui acceptent l'interopérabilité.

Ainsi ; le Client peut profiter d'un accès illimité à une panoplie des moyens de paiement dont certains (Smart Application, etc.) sont offerts par l'établissement de paiement et d'autres (DAB/GAB, TPE, etc.) offerts par des institutions financières de la place qui acceptent d'être interopérables en utilisant des technologies de paiement sécurisées.

**7.2.10 Conservation et archivage des données des opérations :** L'Etablissement assure la conservation et l'archivage des données des opérations de paiement pour une durée minimale de dix (10) ans à compter de la date de réalisation desdites opérations.

**7.2.11 Traçabilité des opérations :** L'Etablissement assure une traçabilité parfaite de la piste d'audit de toutes les transactions.

**7.2.12 Traitement des réclamations du Client :** L'Etablissement s'engage à traiter toute réclamation du Client et à y répondre, par tout moyen laissant une trace écrite, en l'espace d'un mois à compter de sa réception.

**7.2.13 Préservation des fonds de la Clientèle contre le recours des créanciers de l'Etablissement :** Les fonds disponibles inscrits au crédit du Compte de paiement du Client à la fin de chaque jour ouvré seront déposés le jour ouvrable suivant sur un compte global (dit aussi de cantonnement) ouvert au nom de l'Etablissement auprès de sa banque de dépôt. Ainsi ; les fonds déposés sur le compte de cantonnement sont protégés contre tout recours des créanciers de l'Etablissement, y compris de procédure d'exécution ou de procédure d'insolvabilité à l'encontre de l'Etablissement.

**7.2.14 Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme :** Dans le cadre de ses obligations concernant la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme ; l'Etablissement est tenu de procéder à l'identification de ses clients et le cas échéant des bénéficiaires effectifs des opérations et à une obligation de vigilance constante à l'égard de sa clientèle pendant toute la durée de la relation d'affaires (montant et nature des opérations, provenance et destination des fonds, suivi de la situation financière du Client, etc.).

En raison des dispositions législatives et réglementaires en vigueur relatives à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme ; l'Etablissement peut être amené à prendre toutes mesures susceptibles de conduire à des retards ou des refus d'exécution liés à ces obligations dont notamment le gel des avoirs du compte et la déclaration des opérations et transactions suspectes à la Commission Tunisienne des Analyses Financières « CTAF ».

**7.2.15 Dommage causé par un cas de force majeure :** L'Etablissement ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de tout dommage causé par un cas de force majeure ou un événement hors de son contrôle ou de toutes mesures ou dispositions législatives prises par les autorités locales ou étrangères.

**7.2.16 Non-opposabilité au secret professionnel :** L'Etablissement est tenu au secret professionnel. Toutefois ; le secret professionnel n'est pas opposable à la BCT, à l'administration fiscale ou toute autre entité jouissant de non-opposition du secret professionnel en sa faveur.

**7.2.17 Publication de la liste des agents de paiement accrédités :** L'Etablissement assure la publication, sur son site Internet, de la liste de ses agents de paiement et les services de paiement pour lesquels ils sont mandatés. De même il assure au Client son entière responsabilité des actes accomplis par l'agent de paiement accrédité ayant réalisé toute opération de paiement qui lui a été déléguée.

**7.2.18 Modification ou résiliation de la convention :** L'Etablissement s'engage à tenir informé le Client, soixante (60) jours à l'avance, de toute modification ou résiliation de la convention du compte de paiement. L'absence de contestation notifiée à l'Etablissement avant l'expiration du délai précité vaut acceptation. Dans le cas où le Client n'accepte pas les modifications, il a le droit de résilier la présente Convention avant la date d'entrée en vigueur des modifications.

**7.3 Obligations réciproques des deux parties :** Toutes les informations échangées entre les Parties dans le cadre de la Convention demeurent confidentielles.

#### **Article 8 : Médiation :**

**8.1 Obligation d'affiliation de l'Etablissement à l'APTB EF pour permettre au Client d'accéder à un médiateur :** Etant affilié à l'Association Professionnelle Tunisienne des Banques et des Etablissements Financiers « APTBEF » ; l'Etablissement assure, au Client, qu'il désigne un médiateur bancaire auprès duquel le Client peut exposer une plainte en vue de trouver de(s) solution(s) de médiation appropriée(s) au problème posé et ce dans un délai maximum de deux mois à compter de sa saisine.

**8.2 Exigence d'approbation de la Charte de médiation par le Client :** Le Client reconnaît avoir lu et approuvé la Charte de médiation mise à disposition de la clientèle dans les locaux et le site Internet de l'Etablissement et auprès de son réseau d'agents accrédité.

**8.3 Saisine du médiateur :** La saisine du Médiateur est gratuite et suspend les délais de prescription. Elle vaut autorisation expresse de la part du Client de levée le secret professionnel à l'égard de l'Etablissement pour ce qui concerne la communication des informations nécessaires à l'instruction de la médiation.

Le Client doit, avant de recourir au médiateur bancaire, adresser, par écrit, un recours gracieux à l'Etablissement de paiement. Le médiateur bancaire ne peut se saisir de la plainte qu'après la réponse de l'Etablissement de paiement à sa requête et dans tous les cas après 15 jours ouvrables dans les banques à partir de sa date.

Le client fournit dans sa demande tous les éléments d'informations qui lui paraissent nécessaires. De son côté, l'Etablissement s'engage à fournir tous documents que le médiateur estime utiles à l'accomplissement de sa mission, à mettre à disposition du service de la médiation tous les moyens logistiques nécessaires à son bon fonctionnement ainsi que les sources d'information dont il dispose lui-même. Chacune des parties coopère de bonne foi avec le médiateur.

La saisine du Médiateur doit s'effectuer de préférence par email à l'adresse du médiateur logée sur le site internet de l'établissement de paiement à savoir :

L'adresse : [mediateur-xxx@apbt.org.tn](mailto:mediateur-xxx@apbt.org.tn)

Le site internet : [www.edp.com](http://www.edp.com) .

La saisine peut être également effectuée par voie de courrier à l'adresse du siège social de l'Etablissement de paiement à savoir : EdP, Rue x, Cité Y, Ville Z.

#### **Article 9 : Résiliation :**

**9.1 Résiliation à l'initiative du Client :** La convention peut être résiliée à tout moment à l'initiative du titulaire du compte de paiement qui envoie un courrier signé et transmis, éventuellement en recommandé, avec accusé de réception. La résiliation initiée par le Client prend effet trente (30) jours après la date de réception de sa notification par l'Etablissement. Le Client s'oblige pendant le délai de préavis à réaliser l'ensemble des diligences nécessaires pour le règlement des opérations en cours.

La résiliation de la convention à l'initiative du Client entraîne la clôture de son compte par l'Etablissement.

**9.2 Résiliation à l'initiative de l'Etablissement :** L'Etablissement peut résilier la convention et clôturer le compte par l'envoi au Client d'un courrier recommandé avec avis de réception moyennant le respect d'un délai de préavis de soixante (60) jours. Néanmoins, l'Etablissement se réserve le droit de clôturer le compte à tout moment et de plein droit, sans préavis, si le Client manque à l'une quelconque de ses obligations dans le cadre du fonctionnement du compte de paiement.

La convention est résiliée de plein droit par l'Etablissement notamment :

- En cas du décès du Client, personne physique ;
- En cas d'incapacité juridique, de faillite, de liquidation, de mise en redressement du Client, personne morale ;
- En cas d'inobservation des dispositions légales, réglementaires ou conventionnelles relatives aux produits et services telles que définies aux termes de la convention ;
- En cas de fausseté des informations fournies à l'Etablissement dans le cadre de la convention.

Se trouvant dans l'une quelconque des précédentes situations ; l'Etablissement procède à la désactivation de tous les moyens de paiement affectés au Client et demeurant en sa possession. Aussi ; il réserve, dans un compte spécifique, les sommes déposées dans le compte de paiement à la disposition du Client ou de son tuteur légal ou de ses ayants droits selon le cas ou à défaut à l'Etat tunisien et ce après règlement des ordres de paiement déjà ordonnés par le Client.

#### **Article 10 : Comptes dormants ou inactifs :**

Un compte de paiement est considéré inactif s'il est sans mouvement initié par son titulaire ou son mandataire pendant douze (12) mois consécutifs.

Lorsque le compte de paiement est reconnu inactif ; l'Etablissement tient informé le titulaire de l'état d'inactivité du compte par tout moyen laissant trace écrite.

Le compte inactif restera ouvert auprès de l'Etablissement pendant dix (10) ans à compter de sa première année d'inactivité. Toute nouvelle opération enregistrée sur le compte pendant la période de dix (10) ans met bien sûr un terme à son inactivité. Si le compte redevient inactif par la suite, il bénéficie d'un nouveau délai de dix (10) ans.

Au bout de dix (10) ans, le compte totalement inactif est clôturé par l'Etablissement.

Le titulaire ne doit être pris au dépourvu par la clôture de son compte et il incombe à l'Etablissement d'informer le titulaire au moins une fois par an de l'état d'inactivité du compte et des conséquences possibles à plus long terme si la situation n'évolue pas.

L'Etablissement de paiement élaborera des statistiques annuelles, sur les comptes inactifs, qu'il publie dans son rapport annuel.

## **Article 11 : Cas de force majeure :**

Sans que cela soit limitatif ; sont réputés constituer un cas de force majeure tout évènement revêtant les caractères d'extériorité, d'irrésistibilité et d'imprévisibilité tels qu'une panne d'électricité, un incendie ou une inondation, un séisme, une grève du personnel de l'Etablissement ou d'un de ses sous-traitants ou fournisseurs, un dysfonctionnement des systèmes interbancaires ou de paiement par carte bancaire ou mobile, guerre, troubles, émeutes ou occupation du territoire par des forces étrangères.

## **Article 12 : Election de domicile :**

Pour l'exécution de la convention, les parties élisent domicile en leurs demeures sus-indiquées. Tout changement d'adresse doit être notifié par tout moyen laissant trace écrite. A défaut, leurs anciennes adresses demeurent en vigueur.

## **Article 13 : Droit applicable & juridiction compétente :**

La convention est régie par le droit tunisien. Tout litige né de l'interprétation ou de l'exécution des conditions générales d'utilisation et demeurant sans solution à l'amiable sera du ressort exclusif des tribunaux du Grand-Tunis.