

الشروط والأحكام العامة لاستخدام حسابات الدفع

الفصل الأول : تعريفات

حساب الدفع : حساب الدفع هو حساب بالمعنى المقصود بمنشور البنك المركزي التونسي رقم 16 لسنة 2018 والصادر بتاريخ 31 ديسمبر 2018.

يتم استخدام حساب الدفع حصريا لأداء خدمات الدفع على النحو المحدد في المادتين 2 و 17 من المنشور المذكور أعلاه .
يمكن فتح الحساب باسم شخص طبيعي أو شخص اعتباري على ألا يحق له إلا فتح حساب واحد مع مؤسسة الدفع
حسابات الدفع على ثلاثة أصناف وهي 1 و 2 و 3.
يخضع فتح الحساب وتشغيله وغلقه لاتفاقية .

المحفظة الإلكترونية : هي وسيلة دفع توفرها المؤسسة المصرفية للحريف وتسمح بتخزين النقود الإلكترونية وتنفيذ معاملات الدفع عبر تقنيات مختلفة بواسطة الهاتف الجوال .

وكاء الدفع والعمليات المفوضة : تتكون شبكة وكاء الدفع المفوضين من وكلاء رئيسيين ووكاء ثانويين .
ويحق لوكاء الدفع بموجب التفويض التسجيل الحضوري للحرفاء وتقديم خدمات الدفع لهم .
يعهد لوكاء الدفع الرئيسيين فتح الحسابات من صنفي 1 و 2 بحضور صاحب الحساب أو موكله .
كما يعهد لوكاء الدفع الثانويين فتح الحسابات من الصنف الأول فقط وبحضور صاحب الحساب أو موكله .
كما يمنع على وكاء الدفع تعاطي نشاط فتح جميع أصناف الحسابات عن بعد وغلقها .

يعهد لوكاء الدفع، كل حسب الفئة التي ينتمي إليها وفي إطار التفويض المسند إليه، تقديم خدمات الدفع للحرفاء على أن يخول لوكاء الدفع الثانويين القيام بعمليات التنزيل والسحب نقدا وعمليات الدفع نقدا ويعهد لوكاء الدفع الرئيسيين القيام بكل العمليات المفوضة لوكاء الدفع الثانويين مع القيام بعمليات تحويل الأموال .

قابلية التشغيل البيني : يستفيد مستخدمي خدمات الدفع الرقمي من بعض البنى التحتية التي وضعتها المؤسسات المصرفية المعتمدة لدى نظام التحويل والمقاصلة لعمليات الدفع بواسطة الهاتف الجوال من إجراء عمليات دفع بينية إذ يمكن لأي حريف من مؤسسة " ألف " أن يرسل بيانات أو أموال إلى أي حريف آخر وطن حسابه لدى مؤسسة "باء " عبر النظام سالف الذكر .

تتمثل إمكانية التشغيل البيني في السماح للتطبيقات أو الأنظمة الأساسية أو الأنظمة المختلفة بالاتصال وتبادل البيانات والتدفقات فيما بينها .

أنظمة الدفع : تنص المادة 2 من منشور البنك المركزي التونسي رقم 16 لسنة 2018 والمؤرخ في 31 ديسمبر 2018 على أن تنخرط مؤسسة الدفع بصفة مباشرة بأنظمة الدفع والمقاصلة المناسبة لنشاطها .

وعليه تنخرط مؤسسة الدفع إلزاميا بنظام التحويل والمقاصلة لعمليات الدفع بواسطة الهاتف الجوال ونظام المقاصلة عن بعد .

نظام التحويل والمراقبة لعمليات الدفع بواسطة الهاتف الجوال : هي منصة تقنية مركبة تدير جدول المراسلات، والتوجيه الفني لتدفقات المعاملات، وتسويتها بين المؤسسات صاحبة الحسابات المنخرطة في النظام، كما يعهد إليها عند الاقتضاء، إدارة التراخيص لهذه المعاملات.

مصادقة متينة : تعتبر مصادقة متينة المصادفة الثنائية التي تجمع بين استخدام عنصرين من الفئات الثلاث التالية: شيء تعرفه ككلمة عبر أو رمز PIN (رمز يتكون من 4 أرقام على الأقل يهدف إلى تعريف صاحب شريحة الهاتف الجوال أو البطاقة المصرفية) وشيء لديك ككمبيوتر أو هاتف جوال وشيء خاص بك كصورة أو قرحة أو صوت أو غير ذلك.

أسلوب التعرف على الحرفاء عن بعد : يُعرف التعرف على الحرفاء عن بعد باختصار العبارة E-KYC والذى يعني باللغة الإنجليزية " اعرف حريفك إلكترونياً " وهي عملية غير ورقية وتم عن بعد وتقلل من التكلفة والبيروقراطية في عمليات " اعرف حريفك " التقليدية.

يتضمن هذا الإجراء سلسلة من الخطوات سهلة المتابعة التي يمكن إجراؤها مباشرة على أي جهاز مزود بكاميرا على غرار هاتف جوال أو كمبيوتر على اتصال بالإنترنت.

يفضل تقنية التعرف على الوجه البشري وتقنية الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي ، تتم معالجة المستندات المقدمة من قبل الحرفاء المحتملين بواسطة أسلوب التعرف على الحرفاء عن بعد e-KYC لتطوير ملف كامل للحريف مصوّغ على درجة ثقة تحدد موثوقية المعلومات المستلمة و ذلك من خلال مقارنة الصورة الرقمية لوثيقة الهوية والصور الشخصية المتواترة والملقطة في الفيديو المتدايق أثناء التسجيل .

التسجيل عن بعد متاح للراغبين في فتح حسابات دفع من الصنفين الأول والثاني فقط ويتم تنفيذه وفقاً للخطوات التالية:

- ادخال البيانات الشخصية والمتمثلة في صنف بطاقة الهوية وعدها والاسم واللقب والعنوان الالكتروني وغيرها على النموذج المقترن .
- مسح بطاقة الهوية الوطنية على الوجهين الأمامي والخلفي .
- كشف الشفرة ذات الأعمدة والمدرجة على سبعة أحرف مغناطيسية في قفا بطاقة الهوية .
- المقاربة بين عدد بطاقة الهوية المدرج على الشفرة ذات الأعمدة الموجودة في قفا بطاقة الهوية وعدها الذي تم إدخاله على النموذج سالف الذكرقصد التثبت من صحة المعطى .
- التتحقق من وجود العلم التونسي وشعار النبالة التونسي على بطاقة التعريف الوطنية وذلك لإثبات صحة البطاقة وعدم قبول بطاقة مزورة .
- تصوير فيديو لإثبات أن الحريف المزعوم تسجيله على قيد الحياة .

• اللجوء إلى استعمال الذكاء الاصطناعي (التعلم الآلي) لمقارنة صورة الوجه الأمامي لبطاقة الهوية مع الصور المتواترة في الفيديو قصد الحصول على درجة ثقة تحدد موثوقية البطاقة . يمكن تحديد درجة الأهلية (معدل الثقة)، لقبول مطلب التسجيل، داخل النظام. بمجرد الوصول إلى درجة الأهلية، يتم إنشاء وتفعيل الحساب والمحفظة، وإلا يتم تقديم طلب التسجيل إلى خدمة المكتب الخلفي، لفحص مستنداته، وسيتم إعلام الحريف بقرار فحص مطلبه في الموعد المتفق عليه. تتم عملية التسجيل خطوة بخطوة حسب الوضعية المتاحة للتسجيل بحيث يختلف عدد المراحل اذا كان صاحب الحساب والمتصرف فيه هو شخص طبيعي عن عدها اذا كان صاحب الحساب هو شخص طبيعي او اعتباري يستعين بوكيل للتصرف في الحساب .

أنماط التعرف على الحريف : يمكن أن يتم التعرف على الحريف من خلال حضوره الفعلي أو حضور ممثله القانوني لدى أحد فروع المؤسسة المصرفية أو أحد وكلاء الدفع المعتمدين لديها والمخول له فتح حساب حسب رغبة الحريف .

تضع المؤسسة المصرفية جذادات خاصة بكل صنف حساب تحوي كل المعلومات والوثائق المطلوبة للتسجيل أين يمكن للحريف الاطلاع عليها .

البيانات الشخصية : البيانات الشخصية هي جميع المعلومات بغض النظر عن مصدرها أو شكلها والتي تتيح بشكل مباشر أو غير مباشر التعرف على شخص طبيعي أو تجعله قابلاً للتعریف، باستثناء المعلومات المتعلقة بالحياة العامة أو التي يعتبرها القانون كذلك . يأتي هذا التعريف على المعنى المقصود في القانون عدد 63 لسنة 2004 والمؤرخ 27 جويلية 2004.

الفصل الثاني : الشروط والأحكام العامة لاستعمال حساب دفع

- الحساب هو حساب دفع بالمعنى المقصود بمنشور البنك المركزي التونسي رقم 16 لسنة 2018 وال الصادر بتاريخ 31 ديسمبر 2018.
- يتم استخدام حساب الدفع حصريا لأداء خدمات الدفع على النحو المحدد في المادتين 2 و 17 من المنشور المذكور أعلاه .
- يمكن فتح الحساب باسم شخص طبيعي مؤهل قانونياً
- يمكن فتح الحساب باسم شخص طبيعي قاصر وذلك بموجب وثيقة كفالة من وليه بحيث يتعهد الولي بتحمل المسئولية الكاملة عن جميع تحركات الأموال التي يقوم بها القاصر وفي هذه الحالة، تقرر مؤسسة الدفع صنف الحساب المناسب للطلب .
- يمكن فتح الحساب باسم شخص اعتباري .
- يمكن فتح الحسابات من صنفي 1 و 2 عن بعد من طرف صاحب الحساب أو موكله .
- يفتح الحساب حصريا بالدينار التونسي .
- يسند لكل حساب دفع معرف هوية مصرافية يتكون من عشرين رقم ا موزعة بدءا من اليسار الى اليمين كالتالي :
 - رقمان اثنان يعرفان رمز المؤسسة المصرافية
 - ثلاثة أرقام تعرف رمز فرع المؤسسة المصرافية
 - ثلاثة عشر رقم ا تعرف العدد الداخلي للحساب لدى المؤسسة المصرافية
 - رقمان اثنان يعرفان مفتاح الهوية المصرافية المسند بحسب الطريقة المعتمدة لدى المؤسسات المصرافية .
 - يسند لكل حساب دفع محفظة الكترونية يتكون رمزها من تسعة عشر رقم ا موزعة بدءا من اليسار الى اليمين كالتالي :
 - رقم واحد يعرف رمز نظام التحويل والمقاصلة لعمليات الدفع عبر الهاتف الجوال
 - ثلاثة أرقام تعرف رمز المؤسسة المصرافية بزيادة صفر على اليسار
 - رقمان اثنان يعرفان رمز صنف المحفظة
 - اثنتا عشر رقم ا تعرف العدد الداخلي للمحفظة لدى المؤسسة المصرافية
 - رقم واحد يعرف مفتاح رقم المحفظة المسند بحسب طريقة " لاهن : LUHN " المعتمد لدى المؤسسات المصرافية .
 - يشتراك رقم الحساب مع رقم المحفظة في مواضع الأرقام من 10 الى 18 بدءا من اليسار بحيث تمثل هذه الأرقام عدد الحساب المكون من تسعة أرقام والخاص بالحريف والذي يسند عند تسجيل الحريف من قبل منصة نظام الدفع لدى المؤسسة المصرافية .
 - حق لصاحب الحساب أو موكله التفاعل مع منصة نظام التحويل والمقاصلة قصد تعين محفظة الكترونية افتراضية أو استبدالها بمحفظة أخرى أو استبدال رقم الهاتف الجوال برقم آخر كلما أراد ذلك .
 - يفتح حساب الدفع ريثما يتم التثبت من صحة المعلومات الواردة في وثائق التسجيل المقدمة من لدن صاحب الحساب أو موكله .
 - يكون الحساب قابلا للتشغيل بعد المصادقة على الوثائق المعتمدة سواء كان ذلك عن بعد أو بحضور صاحب الحساب أو موكله .
 - لا يحق لصاحب الحساب أو لموكله أن يستفيد من تسبيقه على الحساب أو السحب على المكشوف .
 - لا يسمح بتحويل وحدات شحن الهاتف أو أي عملية أخرى غير مركبة إلى نقود يتم تنزيلها على الحساب .

٠ يمكن إجراء عمليات التنزيل النقدي لدى وكلاء الدفع المعتمدين من قبل المؤسسة أو لدى المؤسسة نفسها وذلك دون تجاوز سقف الرصيد المسموح به للحساب.

٠ تعتبر معاملات خصم الأموال من الحساب المأذون بها من طرف صاحب الحساب أو موكله غير قابلة للإلغاء.

٠ يتم تنفيذ عمليات خصم الأموال اليومي من الحساب في حدود مبلغ الرصيد المتاح دون تجاوز التراكم اليومي المصرح به للتدفقات النقدية الخارجية.

٠ يخضع تنفيذ أي معاملة سحب نقدi وجود رصيد متاح وكاف ويعتبر الرصيد المتاح كافياً إذا غطى المبلغ الإجمالي للعملية والمكون من المبلغ الأصلي مع إضافة الرسوم والعمولات ذات الصلة وفقاً لشروط التسعيرة المعمول بها.

٠ في حال انعدام الرصيد الكاف لتنفيذ العملية تعتبر العملية لاغية.

٠ يجب المصادقة عن كل عملية سحب أموال عن بُعد باستخدام كلمة عبور صالحة مرة واحدة تعرف بمصطلح (OTP) أو رمز «QR CODE» مصدره منصة الدفعات ومضمون الوصول للأمر بالدفع.

٠ قد يكون الحساب عرضة للحجز أو معارضة إدارية أو إشعار من طرف آخر.

٠ يفوض صاحب الحساب للمؤسسة الخصم التلقائي من حسابه، متى شاء، مقابل أي رسوم معتمدة في اتفاقية إدارة الحساب. تخصم الرسوم التي لم يتم تحصيلها بسبب رصيد الحساب غير الكافي بمجرد أن يسمح وضع الحساب بذلك.

٠ تسجل عمليات التنزيل والسحب وتحديث رصيد الحساب آنيا دون تأخير.

٠ ينجز عن كل عملية ارسال اشعار ائمان أو اشعار خصم يوضع على ذمة صاحب الحساب في المكان المبوب لذلك ويمكن الوصول إليه عن بُعد . يحدد إشعار العملية عنوان الحساب ورقمه وعملته والرقم المرجعي للعملية وصياغتها والطابع الزمني لها ومبلغها الأصلي والرسوم والعمولات المرتبطة به وسعر الصرف المطبق عند الاقتضاء وهوية المستفيد وكذلك رصيد الحساب قبل العملية ورصيده بعدها .

ويمكن الاطلاع على إشعارات العمليات للشهر الجاري وتلك الخاصة بالشهر السابق وتحميلها من المنطقة الآمنة المخصصة للحريف على موقع المؤسسة.

٠ يحصل الحريف على كشف حساب دوري يدون جميع عمليات الفترة الزمنية المعنية كما بإمكانه تحميل كشف حساب الفترة الزمنية السابقة للفترة الحالية مباشرة من المنطقة الآمنة المخصصة للحريف على موقع المؤسسة . أما عن كشوفات الحساب التي تهم فترات سابقة فيمكن تحميلها بمقابل وفقاً للتسعيرة المعمول بها وذلك من نفس الموقع بناءً على طلب يخطه الحريف.

٠ حدد سقف رصيد الحساب من الصنف الأول بما قدره خمس مائة (500) دينار.

حدد سقف رصيد الحساب من الصنف الثاني بما قدره ألف (1000) دينار

حدد سقف رصيد الحساب من الصنف الثالث بما قدره خمسة آلاف (5000) دينار.

٠ حدد سقف سحب الأموال اليومي من حساب صنف الأول بما قدره مائتان وخمسون (250) دينار.

حدد سقف سحب الأموال اليومي من حساب صنف الثاني بما قدره خمس مائة (500) دينار.

حدد سقف سحب الأموال اليومي من حساب صنف الثالث بما قدره ألف (1000) دينار.

٠ يجب أن يكون رصيد الحساب دائنا على الدوام .

٠ لا يثمر الرصيد الدائن للحساب في نهاية اليوم فائدة لصاحبها.

٠ في سياق التشغيل البيئي، يمكن لصاحب الحساب أو ممثله القيام بعمليات دفع قابلة للتشغيل المتبادل من خلال شبكات أجهزة الصراف الآلي وفروع المؤسسات المصرفية و وكلاء دفع المؤسسة المصرفية و وكلاء الدفع المعتمدين لدى المؤسسات المصرفية الأخرى .

٠ يجوز لصاحب الحساب أو من ينوب عنه تقديم شكاوى احتجاجاً على عدم رضاه عن تنفيذ عملية أو عدة عمليات و تتهد المؤسسة المصرفية بمعالجة الشكاوى في الآجال المتعارف عليها.

٠ ان تغيير صنف الحساب الحالي الي صنف آخر أدنى أو أرفع درجة يعني حتما غلق الحساب القائم ثم يأتي من بعد ذلك فتح الحساب الجديد إذا توفرت له جميع الشروط المناسبة وفي حال يسجل الحساب القديم رصيدا دائنا يحول ذاك الرصيد الى الحساب الجديد فور فتحه .

• يعتبر حساب الدفع غير نشط إذا لم تسجل به أي عملية مصدرها صاحب الحساب أو وكيله لمدة اثني عشر (12) شهراً متتالياً.

إذا ما ثبت أن حساب الدفع غير نشط فمن واجب المؤسسة اعلام صاحب الحساب بحالة عدم نشاط الحساب بأي وسيلة تترك أثراً مكتوباً .

يبقى الحساب غير النشط مفتوحاً لدى المؤسسة على مدار عشرة سنين بدءاً من تاريخ عدم النشاط.

أما إذا ما سجلت عملية جديدة على الحساب خلال فترة العشر سنوات فهذا يضع حداً لتوقف الحساب عن النشاط.

إذا أصبح الحساب لاحقاً غير نشط مرة أخرى فإنه يستفيد من فترة جديدة مدتها عشر (10) سنوات .

لا يؤخذ صاحب الحساب على حين غرة عند غلق حسابه وتقع على عاتق المؤسسة المصرفية مسؤولية إبلاغ صاحب الحساب مرة واحدة على الأقل كل عام بحالة عدم نشاط الحساب والعواقب المحتملة على المدى البعيد إذا لم يعد الحساب إلى النشاط.

• يسري إنهاء اتفاقية حساب الدفع بعد ثلاثة (30) يوماً من تاريخ استلام المؤسسة المصرفية الاشعار بطلب من الحريف.

يولي الحريف العناية الكاملة واللازمة لتسوية جميع العمليات خلال فترة الإشعار.

يؤدي طلب الحريف لغلق حسابه إلى غلق الحساب وانهاء العمل بالاتفاقية .

• يخول للمؤسسة المصرفية إنهاء العمل بالاتفاقية ومن ثم غلق الحساب بعد ارسالها رقينا مضمون الوصول إلى الحريف مع إشعار بالاستلام يخضع للامتناع لفترة إشعار مدتها ستون (60) يوماً وتحفظ المؤسسة بحقها في غلق الحساب في أي وقت طبقاً للقانون دون سابق إنذار إذا فشل الحريف في الوفاء بأي من التزاماته فيما يتعلق بتشغيل حساب الدفع.

تعتبر الاتفاقية لاغية من طرف المؤسسة المصرفية خاصة :

• في حالة وفاة الحريف الشخص الطبيعي

• في حالة العجز القانوني أو الإفلاس أو التصفية أو الحراسة القضائية للحريف الشخص الاعتباري

• في حالة عدم الامتناع للأحكام القانونية أو التنظيمية أو المتفق عليها والمتعلقة بالمنتجات والخدمات على النحو المحدد بموجب شروط هذه الاتفاقية

• في حالة تقديم معلومات خاطئة للمؤسسة بموجب هذه الاتفاقية .

إذا ما وجدت نفسها في أي حالة من الحالات سالفة الذكر فللمؤسسة الحق في الغاء تنشيط جميع وسائل الدفع المخصصة للحريف والباقي في حوزته كما تحفظ المؤسسة المصرفية بالمبالغ المودعة في حساب الدفع تحت تصرف الحريف أو الوصي القانوني أو من يعهد إليه حسب الحالة أو في حالة تعذر ذلك إلى الدولة التونسية وذلك بعد تسوية أوامر الدفع التي أصدرها الحريف .

• بعد انقضاء عشر سنوات تغلق المؤسسة المصرفية الحساب غير النشط تماماً .

• حساب الدفع الذي تم فتحه عن بعد يمكن غلقه عن بعد .

• يمكن غلق حساب الدفع مباشرة لدى مؤسسة الدفع بحضور صاحب الحساب أو موكله وذلك بعد انتهاء الفترة التعاقدية المقدرة بثلاثين يوماً .

الفصل الثالث : التعرف على الحريف والمعطيات المستوجبة

امتثالاً لمتطلبات منشور البنك المركزي التونسي لمؤسسات الدفع رقم 16 لسنة 2018 الصادر بتاريخ 31 ديسمبر 2018 وعلى وجه الخصوص متطلباته الخاصة بتحديد هوية الحريف يجب على الشخص الذي يدعى فتح حساب دفع إثبات هويته ويتزور المؤسسة المصرفية بما يلي :

• المعطيات الشخصية (الاسم واللقب وتاريخ الميلاد ومكان الولادة والجنسية وغيرها)

• بطاقة هوية أصلية نافذة المفعول بها صورة صاحب البطاقة مع التنصيص على تاريخ ومكان إصدارها والسلطة المصدرة لها . يمكن للأشخاص التونسيين الاستظهار ببطاقة التعريف الوطنية أو جواز السفر أما الأجانب المقيمين فعليهم الاستظهار ببطاقة الإقامة أو جواز السفر وعلى غير المقيمين الاستظهار بجواز السفر .

• رقم هاتف جوال تونسي

• عنوان مراسلة الكتروني إن أمكن

• عنوان مراسلة بريدي للراغبين في فتح حساب دفع من الصنفين الثاني والثالث

• وثيقة مهنية أو أي وثيقة أخرى تسمح بتقدير الدخل المناسب لحساب الدفع من الصنف الثالث .

الشخص الاعتباري

2.

• رقم التسجيل لدى السجل الوطني للمؤسسات التونسية

• الاسم الاجتماعي وعنوان المقر الاجتماعي والوضع القانوني ونوع النشاط

• عنوان مراسلة الكتروني إذا أمكن

• عنوان مراسلة بريدي للراغبين في فتح حساب دفع من الصنفين الثاني والثالث

• وثيقة مداخيل بالنسبة لحساب الدفع من الصنف الثالث .

• وثيقة الصالحيات الممنوحة لوكيل المؤسسة المؤهل قانوناً بها تبيان الاسم واللقب وتاريخ الميلاد ومكان الولادة والجنسية وكذلك بطاقة هوية أصلية نافذة المفعول بها صورة صاحب البطاقة مع التنصيص على تاريخ ومكان إصدارها والسلطة المصدرة لها . يمكن للأشخاص التونسيين الاستظهار ببطاقة التعريف الوطنية أو جواز السفر أما الأجانب المقيمين فعليهم الاستظهار ببطاقة الإقامة أو جواز السفر وعلى غير المقيمين الاستظهار بجواز السفر . هذا وعلى الوكيل التصرير برقمي هاتف جوال تونسيين أولي وجولي وأخر احتياطي إن أمكن وعنوان مراسلة الكترونيين أولي واحتياطي إن أمكن قصد إبلاغه بإشعارات العمليات ذات الصلة بحساب الدفع .

وتحتفظ المؤسسة بالحق في طلب أي مستند آخر أو معلومات إضافية لتمكينها من إجراء الفحوصات الازمة للامتنال للتزاماتها القانونية بما في ذلك مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب .

عملاً بأحكام القانون رقم 63 الصادر بتاريخ 27 جويلية 2004 بشأن حماية البيانات الشخصية تتخذ المؤسسة المصرفية جميع الاحتياطات الازمة لحفظ سرية البيانات المتعلقة بأصحاب حسابات الدفع وأمنها .

إذا كانت مراقبة البيانات الشخصية للحريف تعتبر ضرورية لفتح حساب الدفع فان مراقبة العمليات الواردة أو الصادرة من الحساب تكون باستمرار لمنع ترسيم عمليات ذات طابع إجرامي أو ذات صلة بغسيل الأموال على حساب الدفع .

الفصل الرابع : فتح حساب الدفع

1 - إجراءات التسجيل :

الحساب من الصنف الأول :

1.

للحريف إ مكانات ثلاثة و له أن يختار منها واحدة كيغما شاء لفتح حساب دفع من الصنف الأول إذ يمكنه استعمال التطبيق المحمول على الهاتف الجوال أو الولوج الى منصة خدمات مؤسسة الدفع عن بعد أو الاتصال بأحد فروع المؤسسة أو الاتصال بوكيل دفع رئيسي أو ثانوي معتمد لدى مؤسسة الدفع .

في حال اختيار الحريف فتح حساب الدفع بواسطة التطبيق المحمول على الهاتف الجوال أو عبر الولوج الى منصة خدمات مؤسسة الدفع عن بعد فيتحقق له - وفي أي وقت شاء - الوصول الى محتوى الاتفاقية حتى يتمكن من إطلاع على مضمونها والموافقة على شروطها كما يحق له طلب غلق الحساب عن بعد أيضا .

2. الحساب من الصنف الثاني :

للحريف إ مكانات ثلاثة وله أن يختار منها واحدة كيغما شاء لفتح حساب دفع من الصنف الثاني بحيث يمكنه استعمال التطبيق المحمول على الهاتف الجوال أو الولوج الى منصة خدمات مؤسسة الدفع عن بعد أو الاتصال بأحد فروع المؤسسة أو الاتصال بوكيل دفع رئيسي معتمد لدى مؤسسة الدفع .

في حال اختيار الحريف فتح حساب الدفع بواسطة التطبيق المحمول على الهاتف الجوال أو عبر الولوج الى منصة خدمات مؤسسة الدفع عن بعد فيتحقق له - وفي أي وقت شاء - الوصول الى محتوى الاتفاقية حتى يتمكن من إطلاع على مضمونها والموافقة على شروطها كما يحق له طلب غلق الحساب عن بعد أيضا .

ج) الحساب من الصنف الثالث :

يفتح حساب الدفع من الصنف الثالث حضرياً لدى شبابيك مؤسسة الدفع .

4.2 - قاعدة أساسية :

يلتزم الحريف بفتح حساب واحد لدى مؤسسة الدفع كما يجر على مؤسسة الدفع أن تفتح أكثر من حساب واحد لأي شخص طبيعي أو اعتباري .

4.3 - الموافقة على البيانات الشخصية للحريف وامضاه للاتفاقية :

تعتبر الموافقة على بيانات الحريف الشخصية من طرف مؤسسة الدفع و إ مضاه الحريف للاتفاقية بعد إطلاعه على فحواها والقبول بما جاء فيها شرطان أساسيان لفتح الحساب .

هذا ويترسلم الحريف اشعاراً الكترونياً أو ورقياً مفاده الموافقة على فتح الحساب .

يتلقى الحريف معرف العبور الى المجال الالكتروني المؤمن والمثبت لدى موقع انترنت مؤسسة الدفع والموعد له خصيصاً و ذلك بطريقة مغایرة لتلك التي يتلقى بها كلمة السر حيث يطلب من الحريف تغيير كلمة السر مباشرة بعد أول اتصال بما أنها قابلة للاستعمال مرة واحدة .

يعهد الحريف بعدم إفشاء هذه المعلومات لدى الغير .

4.4 - معرف الهوية المصرفية :

ينجز عن فتح الحساب إسناد معرف هوية مصرفية خاص بالحساب المذكور بحيث يمكن تنزيله من المنطقه الآمنة الخاصة بالحريف والموجودة على موقع انترنت المؤسسة كما يمكن طباعته .

يتكون معرف الهوية المصرفية من 20 رقم ارت بت من اليسار الى اليمين كالتالي :

• رقمان اثنان يخصان رمز مؤسسة الدفع

• ثلاثة أرقام تخص رمز فرع المؤسسة مرجع النظر عند فتح الحساب

• ثلاثة عشر رقم اثمناً تمثل رقم الحساب .

الفصل الخامس : خدمات الدفع المتاحة للحريف

5.01 - أحكام النفاذ الى المساحة الآمنة المخصصة للحريف

توفر مؤسسة الدفع للحريف مساحة آمنة يمكن الوصول إليها عبر الإنترت باعتماد معرف العبور وكلمة السر التي يتوجب تغييرها عند الاتصال الأول . فمن خلال التطبيق المتاح يمكن للحريف أن يطلع على بيانات وكشوفات حسابه واسعارات عمليات الدفع الدائنة والمديونة التي تم تنزيلها على حسابه في فترة زمنية محددة كما له أن يصدر تحويلات آنية أو آجلة أحادية أو مستمرة أو أن يحمل معرف الهوية المصرفية وطباعته .

5.02 - شبكة وكلاء مؤسسة الدفع في خدمة الحريف

تضع مؤسسة الدفع على ذمة حرفاءها شبكة وكلاء دفع - رئيسيين وثانويين - تمكنهم من القيام بمجموعة متنوعة من العمليات، كما يلي :

- فتح حسابات دفع من الصنف الأول لدى وكلاء الدفع الثانويين
- فتح حسابات دفع من الصنفين الأول والثاني لدى وكلاء الدفع الرئيسيين
- تقديم المشورة للحرفاء
- عمليات تنزيل وسحب الأموال
- عمليات الدفع نقداً

• عمليات تحويل الأموال بين حرفاء من داخل المؤسسة من جهة أولى وبين حرفاء آخرين استوطنوا حساباتهم لدى البنوك وديوان البريد ومؤسسات الدفع الأخرى العاملة في البلاد من جهة ثانية . يجوز لوكاء الدفع الرئيسيين إنجاز عمليات تحويل الأموال لا يسمح لوكاء الثنويين القيام بتلك العمليات وذلك طبقاً لمقتضيات القانون عدد 51 لسنة 2005 الصادر في 27 جوان 2005.

5.03 - وسائل الدفع المتاحة للحرفاء

لفرض إنجاز خدمات وعمليات الدفع تضع مؤسسة الدفع على ذمة الحريف عدة وسائل دفع كالنقد اليدوي والهاتف الجوال والأنترنت وأطراف الدفع الإلكتروني وموزعات الأوراق النقدية واستعمال منصة الأنترنت المحصنة للاطلاع على بيانات وكشوفات حسابه واسعارات عمليات الدفع واصدار التحويلات أو تحويل وطباعة وثائق على غرار اتفاقية حساب الدفع وشروط التسعيرة لإسداء الخدمات والعمليات ومبالغ العمولات المطبقة في شأنها .

5.04 - عمليات وخدمات الدفع المتاحة للحريف

يقوم الحريف بإنجاز عمليات وخدمات الدفع التي تكفلها هذه الاتفاقية وذلك في حدود رصيد حسابه وحدود المبلغ الجملي للدفعات اليومية المسموح بها حسب منشور البنك المركزي التونسي .

يعتمد الحريف وسائل الدفع المتاحة له لإنجاز عمليات الدفع عبر الأنترنت ولدى فروع مؤسسة الدفع ولدى شبكة وكلاء الدفع المعتمدين لديها كل حسب ما خوله القانون .

تضم قائمة العمليات والخدمات ما يلي

: العمليات

- التنزيل والسحب نقداً
- عمليات الدفع نقداً

• عمليات تحويل الأموال طبقاً لمقتضيات القانون عدد 51 لسنة 2005 الصادر في 27 جوان 2005

- انجاز عمليات الدفع بأية وسيلة اتصال عن بعد بما في ذلك عمليات الدفع الإلكتروني.

الخدمات:

- فتح حساب دفع من الصنف الثالث لدى أحد فروع المؤسسة
- غلق حساب الدفع من الصنف الثالث لدى أحد فروع المؤسسة
- طلب اشعار دائم أو مددين
- طلب كشف حساب
- طلب بيان عمليات على الحساب
- طلب اطلاع على رصيد الحساب
- إنشاء ملف اقتطاعات
- تحرير أوامر تحويل الأموال
- طلب اعتراض على وسيلة دفع
- طلب اعتراض على أمر بالدفع
- تقديم احتجاج على عملية تم تدوينها على الحساب بشكل لا يقبله الحريف
- تقديم احتجاج على خدمة لا ترضي الحريف
- طلب رفع حجر على الحساب.

5.05 - تعويض مبالغ العمليات غير المرخص فيها من لدن الحريف أو تلك التي سوء تنفيذها بسبب خطأ تتحمله مؤسسة الدفع :

على مؤسسة الدفع تعويض مبلغ كل عملية غير مرخص فيها من لدن الحريف أو تلك التي أساءت تنفيذها بسبب خطأ منها مما ينجر عن ذلك استرجاع المبلغ المخصوص فورا إلى الحساب حتى يعود رصيد الحساب إلى ما كان عليه قبل الخصم وكأن عملية الدفع لم تنجز أصلا.

5.06 - توفير رصيد كاف قبل إصدار أي أمر بالدفع :

يلتزم الحريف بتوفير رصيد كاف قبل إصدار أي أمر بالدفع .

عندما لا يغطي الرصيد المتاح مبلغ العملية بالإضافة إلى الرسوم والعمولات ذات الصلة ترفض مؤسسة الدفع العملية ويتتحمل الحريف التكاليف الناجمة عن الطلبات التي أصدرها ورفضتها المؤسسة بسبب غياب الرصيد أو عدم كفايته .

تخصم تلك التكاليف من الحساب ريثما يسمح رصيد الحساب بذلك لاعتبارها ديونا محمولة على الحريف ولصالح مؤسسة الدفع .

5.07 - إلغاء أوامر الدفع :

حق للحريف إلغاء أوامر الدفع غير الباتة أو مؤجلة التنفيذ إن لم تنجز بعد .
أما الأوامر التي تم تنفيذها أو الأوامر الباتة فلا يحق للحريف إلغاءها تحت أية طائلة .

5.08 - أجل تنفيذ أوامر الدفع وتثبيت العمليات على الحساب :

تسجل على حساب دفع الحريف جميع العمليات بصفة آنية ومنفردة كما تسجل آنها أوامر الدفع الوافدة عبر نظام الدفع بواسطة الهاتف الجوال وعبر نظام النقديات وكذلك عبر نظام مقاصة التحويلات والاقتطاعات عن بعد دون انتظار سحب أرصدة المقاصة على حساب مؤسسة الدفع المفتوح لدى نظام تسوية المبالغ الضخمة الذي يديره البنك المركزي التونسي.

بعد تثبيت كل عملية على حساب الدفع يتم تحديث رصيد الحساب مباشرة ودون تلاؤ.

5.09 - الاعتراض على أوامر الدفع ووسائله :

للحريف الحق في الاعتراض على أوامر الدفع غير الباتة ما لم يتم تنفيذها بعد كما يحق له الاعتراض متى شاء على آية وسيلة دفع متاحة له من طرف المؤسسة.

لا يتحمل الحريف أي تبعات ناجمة عن أوامر دفع معتبرض عليها أو منسوبة لوسيلة دفع معتبرض عليها أيضا بحيث تكون مؤسسة الدفع قد تلقت الاعتراض في شأنها مسبقا.

5.10 - رفض تنفيذ الأوامر:

تنفذ أوامر الدفع طبقا للشروط التالية:

- تسجل أوامر الدفع الدائنة على الحساب آنها مع مراعاة السقف الأعلى المسموح به لرصيد الحساب من الصنف الثالث.
 - تسجل أوامر الدفع المدينة على الحساب آنها مع مراعاة الشرطين التاليين بحيث لا يصبح رصيد الحساب مدينا بعد طرح مبلغ الأمر بالدفع والعمولات والأداءات المستوجبة لتنفيذ ذ العملية ولا يتجاوز المبلغ الجملي للدفوعات اليومية السقف المسموح به.
- وعليه يتعذر على مؤسسة الدفع تنفيذ كل أمر لا يستجيب للشروط المذكورة أعلاه.

5.11 - المقاصة:

يتم تسجيل كل عملية مدينة بعد التأكد من عدم تخطي السقف الجملي للدفوعات اليومية ودون أن يصبح رصيد الحساب مدينا.

يتم تسجيل كل عملية دائنة بعد التأكد من عدم تخطي السقف الأعلى المسموح به لرصيد الحساب.

يتم تحين رصيد الحساب آنها بعد تسجيل كل عملية دفع.

تم مقاصة أوامر الدفع الصادرة قبل فوات التوقيت المحدد لقبول الأوامر المعدة للمقاصة في ذات اليوم.

أما أوامر الدفع المعدة للمقاصة والصادرة بعد فوات التوقيت فترجى إلى يوم العمل الموالي بعد خصم مبلغ الأمر بالدفع من حساب الحريف وترحيله في حساب داخلي معد للمقاصة.

عملا بأحكام الفصل 15 من منشور البنك المركزي التونسي عدد 11 لسنة 2020 الصادر في 15 ماي 2020 يسجل آنها على الدفة الدائنة لحساب المستفيد كل أمر بتحويل أموال صادر عن مؤسسة مالية أخرى وذلك دون انتظار تسلم الأموال على حساب مؤسسة المستفيد المفتوح على دفاتر نظام تسوية المبالغ الضخمة إذ يتم تمويل حسابها بعد معالجة أوامر المقاصة في ذات اليوم من لدن البنك المركزي التونسي.

تسجل آنها كل عملية دفع بين طرفين استوطن كل منهما حسابه لدى نفس مؤسسة الدفع بحيث ينجر عن ذلك تحين آني لكلا الرصيدين.

. تتضمن الاتفاقية ملحاً بها شروط التسغيرة المعتمدة لتنفيذ العمليات والخدمات ويعتبر الملحق جزءاً لا يتجزأ من الاتفاقية
تعديل شروط التسغيرة سنوياً ويمكن للحريف والعموم الاطلاع على فحواها باعتبارها منشورة في صيغة ورقية وأخرى الكترونية على
منصة أنترنét مؤسسة الدفع ولدى كافة فروعها وفي كل مكتب وكلاء الدفع المعتمدين لديها
تتضمن شروط التسغيرة نشر المعطيات التي تهم العمليات والخدمات وآجال تقديم خدمات الدفع والوثائق المطلوبة حتى يتتسنى
لمؤسسة الدفع تنفيذ تلك العمليات وكذلك العمولات المطبقة في شأنها

الفصل السابع : التزامات الطرفين

7.1 - الالتزامات الحريف

. يلتزم الحريف بأن يفتح حساباً واحداً لدى مؤسسة الدفع ويتمتع على فتح أي حساب آخر لديها
يتتعهد الحريف ويقبل باحترام كافة تعليمات التشغيل والأمن ومكافحة الغش والامتثال للتنظيمات الساري بها العمل لدى مؤسسة الدفع
حتى يتتسنى لها تنفيذ ما جاء في هذه الاتفاقية
يتকفل الحريف بأمن خصوصية حسابه ورمز العبور وكلمة السر للمجال الموضوع خصيصاً على ذمة الحريف على منصة أنترنét^١
مؤسسة الدفع كما يلتزم بعدم اذاعة هذه المعلومات للغير
يضمن الحريف صحة المعلومات التي يقدمها لمؤسسة الدفع وصدقها ويتتعهد بتحقيقها كل ما اقتضى الأمر ذلك حتى تتمكن مؤسسة
الدفع من تشغيل الحساب في أحسن الظروف
تبرأ ساحة مؤسسة الدفع عند غياب المعلومة بحيث يخول لها ارجاء كل أو بعض خدمات الدفع بما في ذلك تجميد الحساب أو غلقه
يخول لمؤسسة الدفع فسخ العقد بسبب الاستعمال المفرط لوسائل الدفع المتاحة للحريف
يقع التثبت من حسن تسجيل العمليات المحاسبية الناجمة عن انجاز عمليات الدفع والخدمات بما في ذلك المصاري والعمولات ذات
الصلة على مر الأيام على عاتق الحريف وحده
يحق للحريف الاعتراض كتابياً أو كترونياً على أي عملية لم يصدرها أو سيء تنفيذها وذلك في غضون سبعة (٧) أيام من تاريخ تسجيلها
على حسابه

7.2 - الالتزامات مؤسسة الدفع

7.2.01 - فتح حساب واحد لكل شخص طبيعي أو معنوي

. يجر على مؤسسة الدفع فتح أكثر من حساب واحد لكل حريف
يمكن لأي شخص طبيعي أن يكون له حساباً خاصاً كما يجوز أن يوكل له التصرف في حساب أو حسابات أخرى باسم أشخاص
طبيعيين أو اعتباريين آخرين

7.2.02 - وسائل الدفع والاتصال المتاحة للحريف

. تضع مؤسسة الدفع على ذمة الحريف وسائل دفع واتصال تخول له استعمال خدمات الدفع من ذلك العبور إلى المجال الخاص
بالحريف على منصة أنترنét مؤسسة الدفع كما توفر له خدمة تلقي استفساراته بواسطة الهاتف على مدار أيام العمل المصرافية
حسب المواعيد المشار إليها على منصة أنترنét المؤسسة

7.2.03 - تسجيل العمليات على الحساب

تقوم مؤسسة الدفع بتسجيل العمليات على حساب الحريف وتنفي ذ خدمات المطلوبة منها طبقاً لأحكام هذه الاتفاقية بحيث تتحمل المسئولية كاملة في تنفيذ عملية الدفع تجاه الحريف إلى حين إيصال الأموال إلى مقدم خدمات الدفع لفائدة المستفيد من تلك العملية.

. تمتلك مؤسسة الدفع الاستجابة لإنفاذ أوامر الدفع الباتة بطلب من الحريف . كل العمليات المنجزة بعد تلقي مؤسسة الدفع اعتراضها كتابياً مسبقاً على تنفيذها من طرف الحريف تبقى محمولة على مؤسسة الدفع وحدها .

. تسجل مؤسسة الدفع أوامر الدفع الوافدة من أنظمة المقاصة على حساب الحريف آنها أولاً بأول . تسجل مؤسسة الدفع أوامر الدفع الصادرة للمقاصة قبل فوات الموافقة المسموحة بها لذلك آنها أما تلك التي تم إصدارها بعد فوات تلك الموافقة فهي مخصومة من حساب الامر بالدفع لكنها مرحلة في حساب خاص بالمقاصة ومؤجلة إلى يوم العمل الموالي لا تتحمل مؤسسة الدفع أيه مسؤولية عند ارتكاب الحريف أخطاء تخص رسم المبلغ أو توظيف معطيات تهم المستفيد لدى تحريره أمر بالدفع .

07.2.04 - مآل العملية وتحيين رصيد الحساب

تعهد مؤسسة الدفع بإبلاغ الحريف بمآل العملية مباشرةً بعد إنجازها ويحتوي نص التبليغ على مبلغ العملية ونصها والعمولات والأداءات المطبقة عليها والرقم المرجعي لها والتوقيت والتاريخ وك ذلك الرصيد الجديد لحساب الدفع .

7.2.05 - اشعار دائن أو مدين بهم عملية تحويل الأموال

. تعهد مؤسسة الدفع بتقديم اشعار مدين للأمر بالدفع وآخر دائن للمستفيد من تحويل الأموال . يتضمن الاشعار المدين الرقم المرجعي لعملية تحويل الأموال ونصها وهوية الامر بالدفع ومبلغ العملية والعمولات والأداءات المستوفاة . وتوقيت إنجاز العملية وتاريخها وإذا استوجب الأمر سعر الصرف المطبق وهوية المستفيد . يتضمن الاشعار الدائن الرقم المرجعي لعملية تسليم الأموال وك ذلك الرقم المرجعي لعملية تحويل الأموال وهوية المستفيد والمبلغ المستلم والعمولات والأداءات المستوفاة وتوقيت إنجاز عملية تسليم الأموال وتاريخها وإذا استوجب الأمر سعر الصرف المطبق . يشار بأن أدون الاشعار الدائنة منها أو المدينة الخاصة بعمليات الشهر الجاري والشهر الذي يسبق محفوظة في المجال الخاص بالحريف والمدوب على منصة أنترنét مؤسسة الدفع قصد الإطلاع عليها وتحميلها مجاناً أما أدون الاشعار التي تهم عمليات الدفع المنجزة في فترات سابقة فللحريف امكانية الإطلاع عليها وتحميلها بطلب كتابي وبمقابل تضييشه شروط التسعيرة المعتمد بها عند الطلب .

يحق للحريف طلب الحصول على أدون الاشعار في صيغة ورقية مع ارسالها له على العنوان الذي يدللي به في الغرض لدى مؤسسة الدفع .

7.2.06 - كشف الحساب

تلزمه المؤسسة بمد الحريف بكشف حسابه الذي رسمت على دفتيه كافة عمليات الدفع المنجزة خلال الفترة المتفق عليها وك ذلك . العمولات والأداءات المستحقة ومصاريف التصرف في الحساب .

يخول للحريف تحويل كشف الحساب للفترة السابقة مباشرةً للفترة الحالية من المجال الخاص المدوب على منصة أنترنét مؤسسة الدفع أما الكشوفات التي تهم فترات سابقة فللحريف امكانية الإطلاع عليها وتحميلها بطلب كتابي وبمقابل تضييشه شروط التسعيرة المعتمد بها عند الطلب .

يحق للحريف طلب الحصول على كشوفات حسابه في صيغة ورقية مع ارسالها له على العنوان الذي يدللي به في الغرض لدى مؤسسة الدفع .

7.2.07 - معالجة الاعتراضات على وسائل الدفع وأوامر الدفع غير البانة

ريثما تبلغ مؤسسة الدفع باعتراض كتابي صادر عن الحريف في شأن وسيلة دفع أو أمر بالدفع غير بات لم ينجز بعد فعليها تنفيذ الاعتراض دون تلاؤ وأما اعتراضات الحريف على أوامر الدفع البانة فهي مرفوضة أصلاً.

7.2.08 - مصادر أموال على الحساب

عندما يكون حساب الحريف عرضة لجزء أموال فيجب على مؤسسة الدفع حظر المبلغ المطلوب عن طريق الخصم المباشر من الرصيد المتاح في الحساب إن أمكن ذلك والا فيجز الرصيد كله إذا تعذر خصم المبلغ المطلوب كاملاً ومن ثم يتم إيداع المبلغ المخصوم في حساب خاص على ذمة طالب الحجز.

تبعاً لذلك يمكن للشاكى أن يستلم المبلغ المحجوز بعد استيفاء الآجال القانونية أو أن يسترجع صاحب الحساب وهو المشتكى به . المبلغ المحجوز عند الادلاء بشهادة رفع اليد في الغرض موثوق بها من لدن المصالح القانونية لمؤسسة الدفع.

7.2.09 - التشغيل البيني

تعهد مؤسسة الدفع بالتواصل مع أنظمة الدفع الجماعي العاملة في البلاد للسماح للحريف بإصدار أوامر الدفع و/أو تلقينها مع حرفاء آخرين استوطنوا حساباتهم لدى مؤسسات مالية أخرى منخرطة بتلك الأنظمة وقابلة بالتشغيل البيني.

ومن ثم يتاح للحريف النفاذ اللامتناهي إلى جملة من وسائل الدفع منها ما توفره مؤسسة الدفع وأخرى توفرها المؤسسات العاملة في البلاد والمنخرطة في التشغيل البيني على غرار موزعات الأوراق النقدية وأطراف الدفع الإلكتروني باستعمال تكنولوجيات دفع محضنة.

7.2.10 - مسک سجلات عمليات الدفع

. تلتزم مؤسسة الدفع بمسك سجلات لعمليات الدفع يتم حفظها لمدة لا تقل عن عشر (10) سنوات ابتداء من تاريخ انجاز تلك العمليات

7.2.11 - تتبع العمليات

تضمن مؤسسة الدفع التتبع التام لمسار التدقيق في جميع المعاملات.

7.2.12 - معالجة شكوى الحرفاء:

تعهد مؤسسة الدفع بمعالجة أي شكوى يقدم بها الحريف والرد عليها بأي وسيلة تترك أثراً كتابياً وفي غضون شهر واحد من استلام تلك الشكوى .

7.2.13 - صون أموال الحرفاء من استعمالها مقابل استرداد حقوق دائني مؤسسة الدفع:

في يوم العمل الموالي تودع كل الأرصدة الدائنة لدى حسابات الحرفاء عند نهاية كل يوم عمل في حساب شامل وحيد (يعرف أيضاً باسم حساب تجميع) مفتوح باسم مؤسسة الدفع على دفاتر بنك إيداع.

تبقي الأموال المجمعة في الحساب الشامل محفوظة ضد أي إجراء استرداد حقوق دائني مؤسسة الدفع بما في ذلك إجراءات التنفيذ أو إجراءات عدم قدرة مؤسسة الدفع على الایفاء بديونها تجاه الدائنين .

في نطاق ما أوكل لها من التزامات تتعلق بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب؛ تتعهد مؤسسة الدفع بتعريف حرفاءها، وحيثما ينطبق ذلك، تعريف المستفيدين الحقيقيين من عمليات الدفع مع الحفاظ على درجة عالية من اليقظة المستمرة تجاه حرفاءها مادامت العلاقة التجارية سارية بحيث يتوجب على مؤسسة الدفع مراقبة مبلغ وطبيعة ومصدر ووجهة أموال كل عملية ومراقبة الوضع المالي للحريف، وما إلى ذلك.

ب مقتضى القوانين والأنظمة النافذة المتعلقة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، قد يطلب من مؤسسة الدفع اتخاذ جميع التدابير التي من المحتمل أن تؤدي إلى تأخير أو رفض تنفيذ العمليات المرتبط بهذه الالتزامات بما في ذلك على وجه الخصوص تجميد أصول الحساب والإعلان عن العمليات والمعاملات المشبوهة إلى اللجنة التونسية للتحاليل المالية.

7.2.15 - الضرر الناجم عن حالة قاهرة:

لا تتحمل مؤسسة الدفع بأي حال من الأحوال المسئولية عن أي ضرر ناتج عن حالة قاهرة أو حدث خارج عن إرادتها أو أي إجراء وان كان تشريعيا اتخذته السلطات المحلية أو الأجنبية.

7.2.16 - عدم معارضنة السر المهني:

تلزم مؤسسة الدفع بالسر المهني ومع ذلك فإن السر المهني لا ينطبق على البنك المركزي التونسي أو إدارة الضرائب أو أي كيان آخر يتمتع بعدم معارضنة السر المهني لصالحه طبقا لأحكام القانون.

7.2.17 - نشر قائمة وكلاء الدفع المعتمدين:

تعهد مؤسسة الدفع بنشر قائمة وكلاء الدفع المعتمدين لديها على موقعها الإلكتروني كما تنشر على ذات الموقع خدمات الدفع المفوض لوكلائها العيام بها نيابة عنها كما تأكّد للحريف مسؤوليتها الكاملة عن الأفعال التي يقوم بها وكيل الدفع المعتمد لديها.

7.2.18 - تعديل الاتفاقية أو إنهاء العمل بها:

تعهد مؤسسة الدفع بإبلاغ الحريف بأي تعديل في فصول الاتفاقية أو إنهاء للعمل بها وذلك قبل ستين (60) يوما من بدأ العمل بالتحويل المزمع ادخاله على الاتفاقية.

يعتبر عدم اعتراض الحريف في تلك المدة على ما جاء في نص تعديل أو إنهاء العمل بالاتفاقية قبولا منه بذلك أما في حال اعترضه على مقتضى التغييرات فيحق له إنهاء العمل بهذه الاتفاقية قبل تاريخ سريان التغييرات المقترحة.

7.3 - الالتزامات المتبادلة بين الطرفين:

تطل جميع المعلومات المتبادلة بين الطرفين بموجب هذه الاتفاقية سرية.

الفصل الثامن : الوساطة

التزام المؤسسة بالانخراط في الجمعية المهنية للبنوك والمؤسسات المالية قصد تمكين الحريف من الانتفاع بخدمات - 8.1 الوساطة

تخرط مؤسسة الدفع في الجمعية المهنية للبنوك والمؤسسات المالية كما تؤكد أنها تعين وسيطاً مصرفيًا يمكن أن يتقدم له الحريف بشكاوته كتابياً للنظر فيها مع ايجاد حل أو حلول وساطة لكل مشكل مطروح بينه وبين المؤسسة في غضون شهرين من تاريخ الإحالة.

8.2 - متطلبات الموافقة على ميثاق الوساطة من قبل الحريف:

يقر الحريف بأنه قد وافق على ميثاق الوساطة المتاح للحرفاء في أماكن عمل المؤسسة وعلى موقع انترنت المؤسسة ولدى شبكة وكلاء المعتمدين.

8.3 - حالة شكاوى الحريف إلى الوسيط المصرفي:

تؤكد مؤسسة الدفع للحريف بأن حالة الشكاوى إلى الوسيط المصرفي محابية.

توقف الشكاوى المحالة إلى الوسيط المصرفي فترات التقادم كما يجدر التفويض الصريح من جانب الحريف لرفع السر المهني على المؤسسة فيما يتعلق بإبلاغ المعلومات الازمة للتحقيق في الوساطة.

قبل اللجوء إلى الوسيط المصرفي يجب على الحريف ارسال التماس خطى إلى مؤسسة الدفع بحيث لا يمكن للوسيط المصرفي التعامل مع الشكوى إلا بعد رد مؤسسة الدفع على طلب الوسيط وعلى أي حال بعد 15 يوم عمل لدى المصارف من تاريخ طلبه. يدعم الحريف طلبه بجميع عناصر المعلومات التي يراها ضرورية.

تعهد المؤسسة من جانبها بتقديم جميع الوثائق التي يعتبرها الوسيط مفيدة لإنجاز مهمته كما تبدي استعدادها لتزويد دائرة الوساطة بجميع الوسائل اللوجستية الازمة لعملها.

يعاون كل من الحريف والمؤسسة مع الوسيط المصرفي بحسن نية.

يفضل أن تتم إحالة الشكوى إلى الوسيط عن طريق البريد الإلكتروني على عنوان الوسيط الموجود على الموقع الإلكتروني لمؤسسة الدفع :

العنوان الإلكتروني mediateur-xxx@insfin.tn

موقع انترنت المؤسسة <http://www.insfin.tn>

كما يمكن أيضًا إجراء الإحالة عن طريق البريد إلى عنوان المكتب المسجل لمؤسسة الدفع : بناية فلان – نهج ابن فلتان - المنطقة الخضراء - تونس .

الفصل التاسع : فسخ الاتفاقية

9.1 - انهاء العمل بالاتفاقية بمبادرة من الحريف

يجوز إنهاء العمل بهذه الاتفاقية بمبادرة من صاحب حساب الدفع متى شاء بحيث له أن يرسل إلى مؤسسة الدفع رقىما في الغرض بواسطة البريد المسجل مع إقرار بالاستلام.

بعد ثلاثة (30) يوماً من تاريخ استلام مؤسسة الدفع لرسالة الحريف يسري انهاء العمل بالاتفاقية . خلال فترة الإشعار يتعهد الحريف باتخاذ كافة الإجراءات الازمة لتسوية العمليات العالقة . ينجر عن إنهاء العمل بالاتفاقية بمبادرة من الحريف غلق حسابه من قبل المؤسسة .

يجوز لمؤسسة الدفع إنتهاء العمل بهذه الاتفاقية وغلق حساب الحريف بتوجيهه رسالة مسجلة للحريف مع إقرار بالاستلام شريطة الامتثال لفترة إشعار مدتها ستون (60) يوماً.

وتحتفظ المؤسسة بالحق في غلق حساب الحريف في أي وقت وبحكم القانون دون سابق إنذار إذا فشل الحريف في الاليفاء بأي من التزاماته في سياق تشغيل حساب الدفع.

حق لمؤسسة الدفع فسخ الاتفاقية تلقائياً ولا سيما:

- في حال وفاة الحريف باعتباره شخصاً طبيعياً

- في أي حالة من حالات انعدام الأهلية القانونية أو الإفلاس أو التصفوية أو إعادة تنظيم الحريف بصفته شخصاً اعتبارياً

- في حالة عدم الامتثال للأحكام القانونية والتنظيمية أو الاتفاقية المتعلقة بالمنتجات والخدمات على النحو المحدد بموجب شروط هذه الاتفاقية

- في حالة التصريح بمعلومات خاطئة مقدمة من الحريف لمؤسسة الدفع في إطار هذه الاتفاقية.

ان وجدت نفسها في أي من المواقف السابقة؛ تقوم مؤسسة الدفع بتعطيل جميع وسائل الدفع المخصصة للحريف والتي تظل في حوزته كما تحفظ مؤسسة الدفع بالمبالغ المودعة في حساب الدفع المتاح للحريف في حساب مختص على ذمة الحريف أو وليه القانوني أو أصحاب الحق وذلك حسب الحالة أو للدولة التونسية في غياب ذلك، بعد تسوية أوامر الدفع التي أصدرها الحريف.

الفصل العاشر: الحسابات النائمة أو غير النشطة

يعتبر حساب الدفع غير نشط إن لم تسجل به على الأقل عملية واحدة مصدرها صاحب الحساب أو وكيله على مدار اثنين عشر شهراً متتابعة.

إذا ثبت بأن حساب الدفع غير نشط فعلى مؤسسة الدفع إبلاغ الحريف بذلك الحالة بأي وسيلة كتابية من شأنها اثبات التبليغ.

بالرغم من أن الحساب غير نشط فعلى المؤسسة أن تبقيه مفتوحاً لعشر سنوات بدءاً من أول سنة ثبت فيها عدم نشاطه

ان أول عملية يتم تنزيلها بالحساب أثناء المدة سالفة ال ذكر تعيد للحساب صيغة الحساب النشط بحيث لا يعتبر غير نشط إلا إذا مررت عليه مدة اثنين عشر شهراً متتالية بدون تسجيل عملية وحيدة على الأقل يكون مصدرها صاحب الحساب أو موكله

. بانتهاء العشر سنوات وفي حالة عدم نشاط الحساب يصبح بذلك غير نشط بالتمام ويغلق من طرف مؤسسة الدفع

حتى لا يؤخذ الحريف على حين غرة يتوجب على مؤسسة الدفع اعلام الحريف بالوضعية غير النشطة لحسابه وبالطبعات المحتملة على مر الأيام ان استمر الحساب غير نشط بحيث يكون اعلام الحريف على الأقل مرة كل سنة.

تحصي مؤسسة الدفع سنوياً عدد الحسابات غير النشطة وتنشر تلك الاحصائيات في تقريرها السنوي.

الفصل الحادي عشر: حالة القوة القاهرة

يندرج أي حدث له خصائص خارجية لا تقاوم ولا يمكن التنبؤ بها في حالة قوة قاهرة.

نذكر من ذلك دون حصر وعلى سبيل المثال فقط انقطاع التيار الكهربائي أو حريق أو فيضان أو زلزال أو إضراب موظفي المؤسسة أو أحد المتعاقدين معها أو مورديها أو خلل في أنظمة الدفع البنية للمؤسسات المالية من ذلك أنظمة المقاصة ونظام الدفع بالهاتف الجوال أو الحرب أو الاضطرابات أو أعمال الشغب أو احتلال الأراضي من قبل القوات الأجنبية.

من أجل تنفيذ هذه الاتفاقية، يدلّي كل طرف بأن محل مخابرته هو عنوانه المشار إليه أعلاه.

في حال غير أحد الطرفين عنوانه فعليه اخبار الطرف المقابل بأي وسيلة تترك أثرا مكتوبا وان تعذر ذلك فيبقى العنوانان السابقان ساريا المفعول.

الفصل الثالث عشر : القانون الذي يتم الاحتكام اليه

هذه الاتفاقية محكومة بالقانون التونسي .

اتفاق الطرفان على حل أي نزاع ينشأ عن تفسير هذه الاتفاقية أو تنفيذها بصيغة ودية وفي حال تعذر ذلك يكون التقاضي من الاختصاص الحصري لمحاكم تونس .