

Principales directives à suivre pour élaborer un manuel de procédures de gestion des Microfinancements

Le présent document constitue une référence très utile pour élaborer un manuel de procédures dédié à la gestion des microfinancements et ne peut aucunement s'ériger en un manuel complet pouvant être appliqué par toute IMF. En effet le présent document gagnerait à être enrichi par un niveau de détail plus élaboré tenant compte notamment des spécificités de chaque IMF associative ou société anonyme, de sa taille, son réseau, sa politique de crédit et son organisation.

Décembre 2021

Le présent document a été préparé par les équipes de l'ACM en vue de rappeler un certain nombre de règles concernant le processus d'octroi et de recouvrement des microfinancements par les institutions de microfinance. Ces règles doivent être érigées sous la forme d'un manuel de procédures de gestion des microfinancements, afin d'uniformiser les processus visant à la fois la pérennité de l'institution et la protection de la clientèle.

Il est rappelé que chaque institution de microfinance est tenue de mettre en place un système de contrôle interne approprié qui garantit l'évaluation permanente des procédures internes, la détermination, le suivi et la maîtrise des risques liés à son activité.

Les aspects généraux cités ci-après doivent être respectés en permanence par tout le personnel de l'IMF

- Le personnel de l'institution est tenu de garder une relation professionnelle basée sur le respect mutuel dans ses rapports avec la clientèle : le personnel ne doit développer aucune affaire personnelle ou relation d'affaires avec les clients. Il ne doit pas accepter des cadeaux de la part des clients.
- Toutes les pratiques discriminatoires doivent être interdites au niveau de l'institution.
- Toutes les pratiques abusives éventuelles du personnel de l'institution vis à vis de la clientèle doivent être sévèrement sanctionnées.

Les aspects qui vont être développés dans ce qui suit ont été articulés autour des axes suivants :

Pré-demande du microfinancement

Demande du microfinancement

Evaluation et analyse du dossier de microfinancement

Décision

Notification de la décision au demandeur

Elaboration du contrat de microfinancement

Décaissement

Suivi des microfinancements accordés

Remboursement des échéances

Recouvrement (amiable et contentieux)

Remboursement par anticipation

Rééchelonnement, réaménagement, et consolidation

Clôture du contrat

Traitement des réclamations des clients

Encadrement, formation et accompagnement des clients

I- Phase pré-demande du microfinancement :

En application de la réglementation en vigueur et notamment l'arrêté du ministre des finances du 24 Août 2016 relatif à la protection de la clientèle des institutions de microfinance :

- L'IMF doit adopter une politique de communication assise sur le principe de la transparence. Dans ce cadre, elle doit afficher dans ses locaux en un lieu visible au public :
 - ✓ Les documents exigés relatifs aux demandes de microfinancement dans toutes ses agences et succursales,
 - ✓ Le délai de traitement d'une demande de microfinancement.
 - ✓ Les conditions relatives aux opérations de microfinancement (le taux d'intérêt nominal **annuel**, les différents frais et commissions, le TEG...)
- L'IMF doit établir pour chaque produit ou catégorie de produits qu'elle propose, un prospectus compréhensible par les clients. Ces prospectus doivent être mis gratuitement à la disposition du public au niveau des agences ou succursales de l'institution.
- Toute personne demandant des éclaircissements en relation avec l'offre de l'institution doit être bien accueillie et éclairée.

II- Phase de la demande du microfinancement :

En application de la réglementation en vigueur et notamment la note n°13 de l'ACM telle que modifiée et complétée par la note n°23 ayant pour objet « les programmes et mesures pratiques pour la répression du blanchiment d'argent et la lutte contre le financement du terrorisme et la prolifération des armes. », et la note n° 6 de l'ACM telle que modifiée et complétée par la note ACM n° 21 et la note n° 34 ayant pour objet « la centrale des risque de la microfinance », et l'arrêté du ministre des finances du 24 Août 2016 relatif à la protection de la clientèle des institutions de microfinance :

- Toute demande de microfinancement doit se faire à travers des modèles types (**Formulaire à préparer par l'IMF**) de l'institution de microfinance disponibles auprès de ses agences ou succursales,
- Les modèles des demandes de microfinancement doivent inclure principalement les données suivantes :
 - ✓ Nom complet, la date et le lieu de naissance,
 - ✓ Nom et prénom du conjoint et nombre d'enfants,
 - ✓ Numéro de la carte d'identité nationale,
 - ✓ Adresses officielles (adresse personnelle + adresse professionnelle) qui doivent comporter les codes postaux,

- ✓ Numéro de téléphone,
 - ✓ Profession exercée,
 - ✓ Activité,
 - ✓ Type de projet (création/extension),
 - ✓ Revenus ou tout élément permettant d'estimer les autres ressources,
 - ✓ Identifiant unique (matricule fiscal), si disponible
 - ✓ Le montant du crédit sollicité
 - ✓ La capacité de remboursement (annoncée par le client)
 - ✓ L'objet du crédit
 - ✓ Signature,
- La demande de microfinancement doit être établie et signée par le bénéficiaire lui-même.
- L'IMF doit :
- ✓ Vérifier les données et valider leur conformité avec les documents originaux présentés dont des copies doivent être conservées dans le dossier de chaque bénéficiaire.
 - ✓ Remettre un accusé de réception pour toutes les demandes de microfinancement reçues.
 - ✓ Vérifier le niveau d'endettement du client auprès du secteur de la microfinance et du secteur bancaire et ce via un accès à la centrale des risques de la microfinance (CRM)
 - ✓ Eviter tout dépassement des plafonds règlementaires du microcrédit et auquel cas l'IMF doit notifier le refus de la demande au demandeur du microfinancement en indiquant clairement les motifs.
 - ✓ Vérifier que le demandeur du microfinancement ne figure pas sur la liste des personnes ou des organisations dont le lien avec des crimes terroristes ou des crimes de financement de la prolifération d'armes de destruction massive est établi par les organismes internationaux compétents ou par la commission nationale de lutte contre le terrorisme. Dans le cas contraire, une notification immédiate doit être faite au responsable du contrôle de la conformité de l'institution qui doit :
 - Procéder au gel des biens appartenant à la personne figurant sur ladite liste et déclarer sans délai à la commission nationale de lutte contre le terrorisme l'opération de gel qu'elle a accomplie.
 - S'interdire de réaliser toute opération avec cette personne et déclarer à la Commission Tunisienne des Analyses Financières les transactions que celle-ci envisage de réaliser.

III- Phase de l'évaluation et de l'analyse du dossier de microfinancement :

En application de la réglementation en vigueur et notamment les notes n°13 et n° 6 de l'ACM et l'arrêté du ministre des finances du 24 Août 2016 relatif à la protection de la clientèle des institutions de microfinance, l'IMF doit procéder à l'évaluation et l'analyse du dossier de microfinancement en suivant les étapes citées ci-après :

1- Collecte et vérification des données :

a- Identité du demandeur du microfinancement :

- Vérifier les données relatives à l'identité du demandeur du microfinancement et valider leur conformité avec la pièce d'identité présentée.
- Effectuer une enquête de moralité tout en indiquant les sources d'informations. Le recours à des personnes référentes est de nature à faciliter la reconnaissance du client et la compréhension de ses caractéristiques non financières.
- Documenter toutes les informations recueillies (**Formulaire à préparer par l'IMF**)

b- Endettement du demandeur du microfinancement :

- Imprimer le rapport de consultation de la CRM : Vérifier notamment :
 - ✓ Les encours ;
 - ✓ Les charges périodiques de remboursement ;
 - ✓ Les impayés ;
 - ✓ Les engagements par signature
- Faire la distinction entre les engagements microfinance et les autres engagements (bancaires, professionnel)

c- Identification de l'activité :

- Visite des locaux de l'activité du client potentiel :
 - ✓ Localisation exacte de l'adresse de l'activité (adresse ; Coordonnées GPS ; schéma de localisation...)
 - ✓ Vérification de l'entourage du local (facilité d'accès, concurrence, ...)
 - ✓ Approximation de la valeur du projet (stock, matériel, local...)
- Entretien avec le demandeur du microfinancement pour se renseigner sur :
 - ✓ **Secteur d'activité** : Il faut être précis en évitant les termes généraux (exemples : Commerce, artisanat...)
 - ✓ **Nombre d'emploi** : le nombre des employés au sein du projet avant l'octroi du financement et celui **éventuellement** à recruter après l'octroi du financement ;
 - ✓ **Concurrence** : situation concurrentielle ; avantages comparatifs du projet...

- ✓ **Fournisseurs** : mono ou multi sources d'approvisionnement...
 - ✓ **La clientèle** : estimation du nombre de clients et du chiffre d'affaires moyen par client...
 - ✓ **Les recettes de l'activité** : en hausse et en basse saison (le carnet des recettes, et les tickets de caisse de fin de journée peuvent justifier davantage les chiffres déclarés par le client) ...
 - ✓ **Les dépenses de l'activité** : vérifier la véracité et la cohérence des chiffres en se basant sur les chiffres fournis relatifs aux recettes (les copies des factures et/ou des bon de livraisons peuvent justifier davantage les chiffres déclarés par le client) ...
 - ✓ **Les dépenses périodiques familiales** : notamment les charges éventuelles suivantes : frais de location du domicile, frais de scolarité des enfants, dépenses périodiques de subsistance...
 - ✓ **Autres revenus familiaux** : par prudence tout revenu doit être justifié
 - ✓ **Endettement** (encours, charge périodique de remboursement...) : vérifier la cohérence des données annoncées par le demandeur du microfinancement avec celles recueillies du rapport de consultation de la CRM. Demander le cas échéant les raisons des impayés (la survenance d'un incident de paiement ne vaut guerre refus systématique de la demande de microfinancement).
- Renseigner toutes les données obtenues dans un document (**Formulaire à préparer par l'IMF**)
 - Collecter toute pièce disponible pouvant justifier les déclarations du demandeur du microfinancement
- d- Objet de la demande de microfinancement :**
- Lors de l'entretien avec le demandeur du microfinancement, demander :
 - ✓ Le montant du crédit sollicité
 - ✓ La capacité de remboursement (annoncée par le client)
 - ✓ L'objet **détaillé** du crédit. Il faut être précis en évitant les termes généraux tels que « financement du BFR », « acquisition de matériel », « renforcement de stock » ...
 - ✓ Le besoin pour un accompagnement dans un domaine bien précis. Ce besoin peut être détecté à travers l'entretien, même s'il n'est pas annoncé par le demandeur du crédit.
 - Renseigner toutes les données obtenues dans un document (**Formulaire à préparer par l'IMF**)
 - Vérifier la cohérence des données annoncées par le demandeur du microfinancement avec celles renseignées au niveau de la fiche de la demande de microfinancement.

2- Analyse de la demande :

- Afin d'éviter le surendettement et les risques liés à l'endettement croisé, l'IMF doit analyser la situation économique du client, notamment sa capacité de remboursement compte tenu de ses engagements.
- Renseigner toutes les analyses effectuées dans un document (**Formulaire à préparer par l'IMF**).
- Demander tout document disponible pouvant justifier l'estimation des chiffres clés de l'activité (carnet des recettes, factures fournisseurs, carnets des dettes clients...)
- L'analyse doit commencer par l'estimation :
 - des principales rubriques permettant d'établir un bilan et un état de résultat (même de manière grossière) et de calculer quelques ratios financiers renseignant sur l'activité avant et après octroi du microfinancement.
 - des recettes non liées à l'activité et les dépenses personnelles du demandeur du microfinancement.

a- Activité :

✓ Estimation des principales rubriques du bilan de l'activité :

Actifs	avant	après	Capitaux propres et passif	avant	après
	financement			financement	
Immobilisations :			Capitaux propres		
Stock			Dettes *		
Client			Fournisseurs		
Banque					
Caisse					

*Pour les dettes : vérifier le niveau d'endettement au niveau de la CRM

✓ Estimation des principales rubriques de l'état de résultat de l'activité :

	avant	après
	financement	
Recettes :		
Dépenses :		
Résultat :		

✓ Estimation des principaux ratios de l'activité :

Le ratio d'endettement : (Dettes existantes + crédit demandé) / capitaux propres

La rentabilité du projet : ROE, ROA

La capacité de remboursement : xxx% * solde disponible

b- Autres revenus et dépenses du demandeur de microfinancement :

- ✓ Estimation des autres recettes non liées à l'activité
- ✓ Estimation des dépenses personnelles : ces dépenses dépendent de l'état civil du demandeur

c- Estimation du solde disponible et de la capacité de remboursement du demandeur de microfinancement :

- ✓ Comparer la capacité de remboursement calculée avec celle renseignée par le demandeur du microfinancement dans la demande et celle annoncée par ce dernier lors de l'entretien.

d- Vérification de l'endettement du demandeur du microfinancement :

- ✓ A partir du rapport de la CRM vérifier le niveau d'endettement du demandeur du microfinancement, ses impayés, son historique ...
- ✓ Demander une explication probante de tout impayé indiqué dans le rapport de la CRM (la survenance d'un incident de paiement ne vaut guerre le refus systématique de la demande de microfinancement) : la confiance dans le client et son projet peuvent atténuer considérablement les craintes d'un mauvais historique.

e- Proposition de l'analyste :

- Sur la base de l'analyse effectuée, une proposition motivée est rédigée
- La proposition doit être adaptée aux besoins du demandeur de microfinancement et à sa capacité de remboursement.
- Les bonnes pratiques de la microfinance préconisent que :
 - ✓ le montant du microcrédit accordé, ne peut être supérieur au montant sollicité par le client même si l'analyse montre que ce dernier a la capacité d'avoir un crédit d'un montant plus élevé
 - ✓ l'échéance d'un microcrédit ne peut dépasser ni la capacité de remboursement annoncée par le client ni la capacité calculée par l'IMF

IV- Phase de la décision :

- Présenté aux organes de décision (Comité, service, direction... tout dépend de l'organisation propre à chaque IMF), le dossier doit comporter tous les formulaires dûment renseignés. Toute pièce disponible dans le dossier du crédit et jugée intéressante peut être présentée également au comité.
- La composition du comité de crédit dépend notamment du montant du crédit.

- La décision du comité doit être formalisée (**Formulaire à préparer par l'IMF**) tout en indiquant :
 - ✓ L'offre de l'institution (montant ; tarifs ; durée ; durée de grâce...)
 - ✓ Les réserves éventuelles (pièces du dossier à compléter...)
 - ✓ Les motifs de la décision notamment en cas de refus ou d'ajournement.
 - ✓ Noms, prénoms et fonctions des membres du comité.
 - ✓ Preuves/ justificatifs de l'avis de tous les membres du comité (signature et/ou mail de confirmation en cas de réunion à distance du comité)

V- Notification de la décision au demandeur :

En application de la réglementation en vigueur et notamment l'arrêté du ministre des finances du 24 Août 2016 relatif à la protection de la clientèle des institutions de microfinance :

- La décision du comité du crédit doit être notifiée dans les meilleurs délais possibles au demandeur du microfinancement.
- A sa demande, le demandeur du microfinancement peut obtenir un écrit (**Formulaire à préparer par l'IMF**) lui notifiant la décision du comité de crédit et ses motifs (même en cas de refus de la demande de microfinancement).

VI- Phase de l'élaboration du contrat de microfinancement :

En application de la réglementation en vigueur et notamment le décret-loi n° 2011-118 du 5 novembre 2011, portant dispositions fiscales relatives aux institutions de microfinance, l'arrêté du ministre des finances du 24 Août 2016 relatif à la protection de la clientèle des institutions de microfinance et la note n°12 de l'ACM ayant pour objet « Modalités d'application des dispositions des articles 3 et 16 de l'arrêté du Ministre des Finances du 24 août 2016 relatif à la protection de la clientèle des IMF. » :

- Le contrat de microfinancement doit être édité sur la base de la décision du comité du crédit, et doit comporter en annexe un tableau d'amortissement incluant l'ensemble des éléments fixés par la note ACM n° 12.
- Une séance de sensibilisation doit être organisée avec le demandeur du microfinancement afin de l'informer de ses droits et obligations vis-à-vis de l'institution :
 - ✓ Explication détaillée des conditions de l'offre de crédit : montant du microfinancement, montant net à décaisser, le taux d'intérêt nominal annuel, les différents frais et commissions, le TEG, le coût global du microfinancement les modalités de remboursement, l'existence, ou non, d'une assurance liée au microfinancement.
 - ✓ Explication détaillée des conséquences du retard et du refus de règlement des échéances et des avantages du paiement ponctuel des échéances de

remboursement (avoir un historique de crédit permettant de bénéficier d'autres financements auprès de l'institution et/ou auprès de toute autre institution).

- ✓ En cas d'existence d'une assurance liée au microfinancement : si la souscription d'une police d'assurance est effectuée par l'intermédiation de l'IMF, les termes du contrat d'assurance doivent être expliqués au demandeur du microfinancement (prime, risque assuré, exceptions, montant à récupérer en cas de remboursement par anticipation...).
- Le contrat de microfinancement doit être fourni au demandeur (en nombre de copies suffisant) pour signature,
- L'enregistrement des contrats à la recette des Finances est obligatoire.
- Un original du contrat de microfinancement enregistré à la recette des Finances et portant signatures légalisées de toutes les parties, doit être remis au client.

VII- Phase de décaissement

1- Contrôle avant décaissement : vérification de la conformité du contrat y compris le tableau d'amortissement (avec la décision du comité de crédit, avec l'identité du client, les tarifs appliqués, les mentions obligatoires du contrat...)

2- Moyen de déboursement du microfinancement :

- a- **Espèce :** uniquement pour un montant ne dépassant pas les 3000 TND
- b- **Chèque :** au nom du client/ au nom du fournisseur du client
- c- **Virement dans un compte bancaire du client**
- d- **Via le mobile paiement (établissement de paiement, la poste ...)**
- Une trace de la preuve de déboursement doit être conservée au niveau du dossier du microfinancement (copie du chèque, copie de l'ordre de virement, copie de la décharge de réception d'espèces...).

VIII- Suivi des microfinancements accordés :

En application de la réglementation en vigueur et notamment la note n°13 de l'ACM, l'arrêté du ministre des finances du 24 Août 2016 relatif à la protection de la clientèle des institutions de microfinance une attention particulière doit être accordée au suivi des microfinancements consentis :

1- Utilisation des fonds décaissés par le client :

- Une fois décaissés, les fonds doivent faire l'objet d'un suivi de la part de l'institution pour vérifier leur bonne utilisation de la part du client et ce conformément à l'objet annoncé par ce dernier lors de l'instruction de son dossier.

- Une visite de l'activité doit être effectuée au cours du premier mois suivant le décaissement des fonds.
- Une copie de tout document pouvant justifier l'utilisation des fonds est à récupérer.
- Toutes les informations collectées au sujet de l'utilisation des fonds décaissés doivent être présentées de manière détaillée et exhaustive dans un document (**Formulaire à préparer par l'IMF**).
- Tout contournement par le client de l'objet du microfinancement entraîne des diligences renforcées à l'égard de celui-ci et à l'égard de toutes ses transactions avec l'institution et ce dans le cadre de la répression du blanchiment d'argent et la lutte contre le financement du terrorisme.

2- Suivi périodique du microfinancement accordé :

- Des contacts périodiques des clients en guise de gentils rappels des échéances de paiement, peuvent être effectués notamment avec les clients dont les règlements ne sont pas réguliers.
- Des visites du projet peuvent être réalisées périodiquement pour s'assurer de la bonne continuité de l'activité du client. Toutes les informations collectées doivent être présentées de manière détaillée et exhaustive dans un document (**Formulaire à préparer par l'IMF**).
- Une attention particulière est donnée à tout crédit enregistrant des retards de paiement des échéances. En effet, l'IMF doit être capable de déterminer son portefeuille à risque PAR (1 jour, 30 jours, 90 jours ... de retard). Cet indicateur doit être déterminé pour chaque agence et pour chaque agent de crédit.
- Le suivi des remboursements des clients de leurs échéances doit se faire en permanence :
 - ✓ **Entre j-3 et j-1**, et sur la base de la liste des clients dont les échéances des annuités de leurs crédits sont prévues dans 72 heures, l'agent de crédit doit rappeler (par téléphone ou par visite des locaux) la date d'échéance aux nouveaux clients et aux anciens clients ayant enregistré des retards de paiement au titre d'anciennes annuités.
 - ✓ **Le jour j**, un rappel de la date d'échéance doit être effectué par l'agent de crédit pour tout autre client non contacté, et pour tout client contacté ayant promis de payer son échéance à temps.
 - ✓ **A j+1**, un rappel doit être effectué par l'agent de crédit pour tout client n'ayant pas encore payé son échéance.
 - ✓ **A j+3**, les clients n'ayant pas encore payé leurs échéances, doivent être contactés par une personne autre que l'agent de crédit (chef d'agence, responsable de recouvrement régional, directeur régional...)

- ✓ Toutes les déclarations du client (promesses, ou raisons de retard, ou refus de paiement, demande de restructuration...) doivent être renseignées dans une fiche de suivi du remboursement (**Formulaire à préparer par l'IMF**).
- ✓ A_{j+7}, les clients n'ayant pas encore payé leurs échéances, doivent être notifiés au service du recouvrement (amiable).

IX- Remboursement des échéances

En application de la réglementation en vigueur et notamment la note n°9 de l'ACM ayant pour objet « Procédures à suivre par les IMF en cas de détection de fausse monnaie. » :

- Le remboursement des échéances peut se faire par tout moyen de paiement possible ;
- Une pièce attestant du remboursement de l'échéance doit être délivrée au client dont au moins une copie est conservée dans l'institution.
- En cas de paiement d'une échéance en espèce, une attention particulière doit être donnée par le caissier pour vérifier l'authenticité des billets. En cas de détection de fausse monnaie, l'agence de l'IMF doit :
 - ✓ Relever l'identité du remettant,
 - ✓ Saisir les billets et pièces de monnaies contrefaits, et
 - ✓ Procéder sans délai à l'information du poste de police le plus proche du lieu où a été détectée la fausse monnaie et à sa remise sous avis d'information conforme au modèle annexé à la note n° 9 de l'ACM, contre décharge donnée sur une copie dudit avis et avec remise d'une copie de tout document disponible relatif à l'identité du remettant.
 - ✓ Transmettre sans délai une copie de l'avis d'information au siège qui se charge de la communiquer à la Banque Centrale de Tunisie et à l'Autorité de contrôle de la microfinance sans délai.

X- Recouvrement (amiable et contentieux)

En application de la réglementation en vigueur et notamment le *code de procédure civile et commerciale*, et l'arrêté du ministre des finances du 24 Août 2016 relatif à la protection de la clientèle des institutions de microfinance, l'IMF doit, en matière de recouvrement, favoriser les arrangements amiables dans une première étape, avant de faire recours à la voie judiciaire en respectant les étapes citées ci-après.

- Les voies de recours à l'encontre des clients en matière de recouvrement des créances sont amiables ou judiciaires.
- Les moyens exercés dans la procédure de recouvrement **ne peuvent en aucun cas** :
 - ✓ Être insultants,
 - ✓ Abuser de la crédulité ou de la faiblesse du client

- ✓ S'exercer sous forme de menace ou contrainte,
- ✓ Viser à discréditer le débiteur.

1- Les voies de recours amiable :

- A j+7 de la date d'échéance, tout client n'ayant pas encore payé son échéance, doit être notifié par l'agence au service du recouvrement (amiable) au niveau du siège.
- Le service du recouvrement (amiable) doit contacter le client pour :
 - ✓ Demander notamment les causes du retard enregistré, les promesses éventuelles proposées par le client, les solutions proposées ;
 - ✓ Rappeler les conséquences du retard et du refus de règlement des échéances et des avantages du paiement ponctuel de ces échéances ;
 - ✓ Renseigner les déclarations du client dans un document (**Formulaire à préparer par l'IMF**) et notamment celles en relation avec les raisons du retard de paiement.
- En concertation avec l'agence, le service de recouvrement décide un plan de recouvrement à proposer au client (restructuration du crédit, abandon de pénalité de retard, maintien de l'échéancier de paiement...) ;
- Notification de la proposition de l'IMF au client ;
- Suivi particulier par l'agence, des clients ayant effectué un arrangement avec l'IMF.

2- Les voies de recours judiciaires :

- Le passage aux voies judiciaires ne peut se déclencher qu'après avoir épuisé toutes les voies de recours amiables (notamment la restructuration), et ce dans les cas suivants :
 - ✓ Passage de la créance du client au PAR 180.
 - ✓ Refus catégorique et expresse de paiement de la part du client (sans donner de raisons).
- Envoi d'une lettre de mise en demeure par l'IMF au client concerné ;
- Le recours à la justice en matière de recouvrement des créances doit être effectué en respectant les procédures édictées par la réglementation en vigueur et notamment le **code de procédure civile et commerciale**.
- L'IMF ne peut en aucun cas demander à son client le remboursement d'une dette rendue abusivement exigible.
- Le client peut toujours s'adresser directement à l'IMF (au siège ou en agence) pour régler les sommes, sans avoir l'obligation de passer par une société de recouvrement ou par un huissier ou un avocat mandaté par l'IMF.
- À l'exception des frais faisant l'objet d'un jugement définitif, aucun montant ne peut être facturé par l'IMF à un client au titre des frais de recouvrement.

XI- Remboursement par anticipation

En application de la réglementation en vigueur et notamment l'arrêté du ministre des finances du 24 Août 2016 relatif à la protection de la clientèle des institutions de microfinance :

- Un client peut toujours, à tout moment, rembourser par anticipation son crédit. Pour ce faire, une demande de remboursement par anticipation (**Formulaire à préparer par l'IMF**) doit être renseigné et signé par le client.
- Au niveau du formulaire « demande de remboursement par anticipation », le client doit indiquer les raisons du remboursement par anticipation et l'origine des fonds qui vont servir audit remboursement.
- Le formulaire « demande de remboursement par anticipation » délivré au client, doit indiquer le montant total à payer par le client à la date de paiement prévue. Dans le cas d'un remboursement **total** ce montant est composé de ce qui suit :
 - ✓ Le capital restant dû après la dernière échéance réglée ;
 - ✓ Les intérêts échus non payés ;
 - ✓ Les intérêts courus non échus ;
 - ✓ Les pénalités de retard éventuelles (si elles ne sont pas interdites par la réglementation), qui doivent être d'un montant raisonnable, abordable et non abusif ;
 - ✓ La pénalité de remboursement anticipé éventuelle (si elle n'est pas interdite par la réglementation) qui doit être d'un montant raisonnable, abordable et non abusif.
- Dans le cas d'un remboursement anticipé **partiel**, un nouveau tableau d'amortissement doit être dressé et fourni au client. Ledit remboursement partiel peut engendrer la baisse du montant des annuités à payer, ou le raccourcissement de la durée du crédit, ou le maintien du montant de l'annuité et de la durée restante du crédit tout en octroyant au client une période de grâce.

XII- Restructuration : rééchelonnement, réaménagement, et consolidation des créances

En application de la réglementation en vigueur et notamment l'arrêté du ministre des finances du 24 août 2016 relatif à la protection de la clientèle des institutions de microfinance, et l'arrêté du ministre des finances du 23 Décembre 2016 fixant les règles de gestion et de transparence financière des institutions de microfinance.

- Un client peut déposer une demande de restructuration de son crédit (**Formulaire à préparer par l'IMF**) dans laquelle il doit donner les causes de sa demande.
- La restructuration d'une créance peut être proposée par l'IMF.

- Présentée au comité de crédit, la demande de restructuration du crédit doit être accompagnée par toute pièce disponible dans le dossier du crédit et jugée pertinente et par un document indiquant l'historique de paiement des échéances par le client.
- La décision du comité doit être argumentée et formalisée (**Formulaire à préparer par l'IMF**).
- Le refus argumenté de la demande de restructuration doit être notifiée au client (**Formulaire à préparer par l'IMF**).
- En cas d'acceptation, la décision du comité doit être également notifié au client tout en clarifiant la nouvelle offre de l'institution. Un nouveau contrat (ou un avenant) et un nouveau tableau d'amortissement doivent être dressés et fournis au client.

XIII- Clôture du contrat

En application de la réglementation en vigueur et notamment la note n° 6 de l'ACM, et l'arrêté du ministre des finances du 24 août 2016 relatif à la protection de la clientèle des institutions de microfinance :

- Au moment du paiement de la dernière échéance de son crédit, le client est informé automatiquement de la clôture de son contrat.
- Une attestation de remboursement intégral du crédit est remise au client sans aucune réclamation préalable de sa part.
- Le jour même du paiement de la dernière échéance le contrat doit être clôturé à la CRM.
- Le lendemain du paiement de la dernière échéance de chaque contrat, l'agence doit consulter la CRM pour vérifier si le contrat a été clôturé. Faute de quoi, une alerte immédiate doit être effectuée à destination du service responsable des déclarations à la CRM au niveau du siège.

XIV- Traitement des réclamations des clients

En application de la réglementation en vigueur et notamment l'arrêté du ministre des finances du 24 Août 2016 relatif à la protection de la clientèle des institutions de microfinance, et la note n°14 de l'ACM ayant pour objet « Le traitement des réclamations des IMF en relation avec la centrale des risques de la microfinance. »

- Un client peut exprimer son mécontentement à l'égard des services offerts ou du traitement subi à l'occasion de sa réalisation de toute opération en lien avec les services dont il a bénéficié auprès de son institution. L'agence doit être à l'écoute de ses clients qui réclament la résolution de tout problème ou incident éventuel.

- Le client peut déposer une réclamation au niveau de l'agence. Un accusé de réception est remis audit client pour toute réclamation déposée auprès de l'institution.
- L'agence essaye de répondre à la réclamation du client tout en respectant les procédures interne de l'institution. Dans le cas où la réponse nécessite l'implication d'un département de l'institution (juridique, conformité, comités...) la réclamation doit être escaladée sans délais aux services concernés.
- Dans tous les cas, la réponse à la réclamation du client doit être formalisée par écrit et notifié au client concerné dans un délai maximum de 15 jours à partir de la date de dépôt.
- Tous les enseignements tirés à travers le traitement d'une réclamation d'un client doivent être partagés avec toutes les personnes concernées de l'institution afin d'améliorer les produits et services offerts à la clientèle.
- Afin d'assurer le suivi et la traçabilité des réclamations, un registre de suivi et de contrôle des réclamations doit être renseigné en indiquant :
 - ✓ Dès la réception de la réclamation notamment les informations suivantes : le nom du client, la date de réception de la réclamation, l'objet de la réclamation, le contrat, produit ou service visé par la réclamation, les personnes visées par la réclamation...
 - ✓ Au cours du traitement de la réclamation notamment les informations suivantes : les départements et les personnes impliqués dans le traitement de la réclamation...
 - ✓ A la clôture de la réclamation notamment les informations suivantes : décision prise, date de notification de la réponse au client, mesures correctives mises en œuvre pour remédier aux dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiées.

XV- Encadrement des initiatives de la clientèle, à sa formation et à son accompagnement

En application de la réglementation en vigueur et notamment l'article 6 du décret-loi n° 2011-117 du 5 novembre 2011, portant organisation de l'activité des institutions de microfinance et l'arrêté du ministre des finances du 24 Août 2016 relatif à la protection de la clientèle des institutions de microfinance :

- Le client ou tout demandeur de microfinancement est informé sur ses droits et obligations vis-à-vis de l'institution, ainsi que sur les avantages et les risques liés à chaque produit qu'elle lui propose, de telle sorte qu'il soit capable de comprendre les caractéristiques des produits proposés, et y faire recours sans porter préjudice à sa capacité financière. Cette information peut prendre la forme de cycles de formation et d'éducation financière organisés par l'IMF au profit de ses clients

- Dans le cadre de l'activité d'octroi des microfinancements, le client bénéficie de toutes les opérations liées à l'encadrement des initiatives de la clientèle, à sa formation et à son accompagnement.
- L'accompagnement des clients peut être effectué soit dans le cadre de rencontres individuelles soit dans le cadre de sessions de formation destinées à un groupe de clients.

Annexes

Arrêté du ministre des finances du 24 août 2016, relatif à la protection de la clientèle des institutions de microfinance.

Arrêté de la ministre des finances du 23 décembre 2016, fixant les règles et les normes de gestion et de transparence financière des institutions de microfinance.

Note ACM n°6 du 07 janvier 2016, telle que modifiée et complétée par les Notes n°21 du 28 mai 2018 et n° 34 du 26 mars 2021 ayant pour objet La Centrale des Risques de la Microfinance

Note ACM n°9 du 25 octobre 2016 ayant pour objet les procédures à suivre par les IMF en cas de détection de fausse monnaie

Note ACM n°12 du 06 janvier 2017 ayant pour objet les modalités d'application des dispositions des articles 3 et 16 de l'arrêté du Ministre des Finances du 24 août 2016 relatif à la protection de la clientèle des IMF.

Note ACM n° 13 du 15 mars 2017, telle que modifiée et complétée par la note ACM n°23 du 10 avril 2019 ayant pour objet les programmes et mesures pratiques pour la répression du blanchiment d'argent et la lutte contre le financement du terrorisme et la prolifération des armes

Note ACM n° 14 du 15 mars 2017 ayant pour objet le traitement des réclamations des IMF en relation avec la centrale des risques de la microfinance.

Arrêté du ministre des finances du 24 août 2016, relatif à la protection de la clientèle des institutions de microfinance.

Le ministre des finances,

Vu la constitution,

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

Vu le code des obligations et des contrats,

Vu le décret-loi n° 2011- 117 du 5 novembre 2011, portant organisation de l'activité des institutions de microfinance, tel que modifié par la loi n° 2014-46 du 24 juillet 2014 et notamment ses articles 34, 35 et 36,

Vu le décret n° 2012-2128 du 28 septembre 2012, fixant les modalités de fonctionnement de l'autorité de contrôle de la microfinance,

Vu le décret Présidentiel n° 2015-35 du 6 février 2015, portant nomination du chef du gouvernement et de ses membres,

Vu l'arrêté du ministre des finances du 18 janvier 2012, relatif à la fixation du montant maximum du micro crédit et des conditions de son octroi par les institutions de microfinance,

Vu l'avis de l'autorité de contrôle de la microfinance.

Arrête :

Article premier - Le présent arrêté a pour objet de fixer les normes minimales de transparence et les conditions contractuelles applicables aux relations entre les institutions de microfinance (ci-après dénommées les IMF) et leur clientèle ainsi que les exigences minimales de traitement équitable de la clientèle par les IMF, telles que prévues aux articles 34 et 35 du décret-loi n° 2011-117 du 5 novembre 2011, portant organisation de l'activité des institutions de micro finance, tel que modifié par la loi n° 2014-46 du 24 juillet 2014.

Art. 2 - Les IMF doivent mettre en place des règles de gouvernance liées à la protection de la clientèle et veiller à leur respect au niveau de toutes leurs structures à cet effet, elles doivent notamment fixer des politiques et des procédures appropriées approuvées par l'organe d'administration.

Art. 3 - Les IMF doivent adopter une politique de communication envers leur clientèle assise sur le principe de la transparence à cet effet, elles doivent notamment :

- afficher les documents exigés relatifs aux demandes de microfinancement dans toutes ses agences et succursales,
- afficher le délai de traitement d'une demande de microfinancement. Ce délai commence à courir à partir de la date de réception de tous les documents exigés.
- remettre un accusé de réception pour toutes les demandes de microfinancement reçues,
- remettre un accusé de réception pour toute réclamation déposée auprès de l'institution et y répondre par écrit dans un délai maximum de 15 jours à partir de la date de dépôt,

- notifier par écrit les refus des demandes de microfinancement et leurs motifs aux clients concernés dans un délai maximum de 15 jours à partir de la date de traitement de la demande,
- fournir à tout bénéficiaire d'un microfinancement un original du contrat portant signatures légalisées de toutes les parties,

- fournir à tout bénéficiaire d'un microfinancement un tableau d'amortissement qui fait partie intégrante du contrat, les éléments dudit tableau seront fixés par une note de l'autorité de contrôle de la microfinance.

Art. 4 - Toute IMF doit offrir à ses clients des produits et services adaptés à leurs besoins et à leur capacité de remboursement.

Avant tout octroi d'un microfinancement, l'IMF doit analyser la situation économique du client, notamment sa capacité de remboursement compte tenu de ses engagements, et vérifier son niveau d'endettement, l'historique de ses impayés et toute information financière disponible dans la centrale des risques de la microfinance prévue par l'article 43 du décret-loi n° 2011-117 susvisé, et ce, pour éviter le surendettement et les risques liés à l'endettement croisé.

Art. 5 - L'IMF doit informer son client ou tout demandeur de microfinancement sur ses droits et obligations vis-à-vis de l'institution, ainsi que sur les avantages et les risques liés à chaque produit qu'elle propose, de telle sorte que celui-ci soit apte à comprendre les caractéristiques des produits proposés, et ce sans porter préjudice à la capacité financière du client.

Cette information peut prendre la forme de cycles de formation et d'éducation financière organisés au profit de ses clients.

L'IMF doit établir pour chaque produit ou catégorie de produits qu'elle propose, un prospectus compréhensible par les clients. Ces prospectus doivent être mis gratuitement à la disposition du public au niveau des agences ou succursales de l'institution.

L'IMF doit communiquer à l'autorité de contrôle de la micro finance les dits prospectus une fois mis à la disposition du public.

Art. 6 - Les contrats conclus entre l'IMF et ses clients ne doivent pas contenir des clauses qui ont pour objet ou pour effet de créer, au détriment des clients, un déséquilibre significatif quant à leurs droits et obligations.

Les contrats de microfinancement doivent mentionner les conditions relatives aux opérations de microfinancement et comporter en caractères lisibles :

- le montant du microfinancement,
- le taux d'intérêt nominal annuel ou la marge bénéficiaire annuelle du microfinancement,
- les différents frais et commissions,
- le coût global du microfinancement,
- le taux annuel effectif global ci-après dénommé « TEG »,
- les modalités de remboursement,
- l'existence, ou non, d'une assurance liée au micro financement.

Le coût global du microfinancement est égal au montant total qu'un emprunteur paie pour un financement. Il comprend les intérêts ou la marge bénéficiaire et tous les frais directs ou indirects liés à l'octroi du microfinancement.

Art. 7 - Les IMF doivent afficher, dans leurs locaux en un lieu visible au public, les conditions relatives aux opérations de microfinancement prévues par l'article 6 du présent arrêté. L'affichage du TEG est effectué à partir d'un ou plusieurs exemples précis et réalistes de montant de microfinancement.

Art. 8 - Toute IMF doit effectuer, dans le cadre de l'activité d'octroi des microfinancements, toutes les opérations liées à l'encadrement des initiatives de la clientèle, à sa formation et à son accompagnement.

Art. 9 - Toute IMF doit adopter, dans le cadre de l'activité d'offre des services, une tarification responsable où les conditions et les modalités sont déterminées d'une manière qui soit abordable pour les clients, qui tient compte des dépenses effectives nécessaires à l'octroi de ces crédits et notamment le coût des ressources, des opérations d'encadrement et de formation et les frais d'exploitation.

Est abusive, toute tarification non liée à un coût effectif et raisonnable de l'offre des services. L'autorité de contrôle de la microfinance assure la surveillance des tarifications à la clientèle et peut intervenir en cas d'abus constaté, pour mettre fin à l'infraction dans le cadre des pouvoirs qui lui sont conférés par la législation en vigueur.

Art. 10 - Il est interdit aux IMF de s'adonner à des pratiques non responsables vis-à-vis de leur clientèle.

Sont considérées des pratiques non responsables :

- la vente forcée de produits complémentaires au micro financement, non nécessairement liés à celui-ci,
- les microfinancements à renouvellement automatique non basés sur une évaluation préalable telle que prévue par l'article 4 du présent arrêté,
- les microfinancements taux d'intérêts variables à la hausse,
- les microfinancements avec des commissions dont le montant n'est pas arrêté préalablement,
- les politiques, produits et pratiques constitutifs d'une discrimination entre ses clients.

Art. 11 - Chaque client a le droit de consulter toutes les données à caractère personnel le concernant, de les corriger, compléter, rectifier, mettre à jour, modifier, clarifier ou effacer lorsqu'elles s'avèrent inexactes, équivoques, ou que leur traitement est interdit conformément aux dispositions de l'article 32 de la loi organique n° 2004-63 du 27 juillet 2004, portant sur la protection des données à caractère personnel.

Art. 12 - Les voies de recours à l'encontre des clients adoptées par les IMF en matière de recouvrement des créances sont amiables ou judiciaires. Les recours judiciaires sont effectués conformément à la réglementation en vigueur.

Les moyens exercés par les IMF dans la procédure de recouvrement ne peuvent en aucun cas :

- être insultants,
- abuser de la crédulité ou de la faiblesse du client,

- s'exercer sous forme de menace ou contrainte,
- viser à discréditer le débiteur.

L'autorité de contrôle de la microfinance assure la surveillance des pratiques de recouvrement des créances sur la clientèle et peut intervenir en cas d'abus constaté, pour mettre fin à l'infraction, et ce, conformément aux dispositions des articles 14 et 15 du décret n° 2012-2128 du 28 septembre 2012, fixant les modalités de fonctionnement de l'autorité de contrôle de la microfinance.

Art. 13 - L'association professionnelle des IMF doit adopter une charte déontologique relative à la protection des bénéficiaires de services de microfinance, venant compléter les dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Art. 14 - Les procédures internes des IMF doivent comporter d'une manière expresse notamment ce qui suit :

- l'interdiction des pratiques discriminatoires,
- des normes d'éthique auxquelles le personnel de l'institution sera tenu de se conformer dans ses rapports avec la clientèle,
- un dispositif de détection et de sanction des pratiques abusives du personnel de l'institution vis-à-vis de la clientèle,
- des procédures de microfinancement visant à éviter le surendettement des clients compte tenu des informations disponibles pour l'institution,
- des actions adaptées d'éducation financière de la clientèle,
- des procédures permettant aux clients de l'institution de consulter toutes les données à caractère personnel conformément à l'article 11 du présent arrêté. Toute mesure appropriée visant à garantir la confidentialité des informations relatives à la clientèle.

Un mécanisme de traitement rapide des plaintes et des réclamations des clients. Les IMF utilisent ce mécanisme, à la fois, pour traiter les réclamations des clients et pour améliorer leurs produits et services.

Art. 15 - Toute IMF est tenue de prendre des mesures suffisantes pour détecter et corriger tout acte de corruption ou de maltraitance de la clientèle.

Art. 16 - Les IMF doivent communiquer semestriellement à l'autorité de contrôle de la micro finance leur TEG moyen par catégorie de micro financement, le taux d'intérêt nominal annuel ou la marge bénéficiaire annuelle et les conditions sur les différents produits financiers et non financiers.

Art. 17 - Le présent arrêté sera publié au Journal Officiel de la République Tunisienne. Tunis, le 24 août 2016.

Le ministre des finances

Slim Chaker

Vu

Le Chef du Gouvernement

Habib Essid

Arrêté de la ministre des finances du 23 décembre 2016, fixant les règles et les normes de gestion et de transparence financière des institutions de microfinance.

La ministre des finances,

Vu la constitution,

Vu le code des sociétés commerciales promulgué par la loi n° 2000-93 du 3 novembre 2000, tel que modifié et complété par les textes subséquents et notamment la loi n° 2009-16 du 16 mars 2009,

Vu le décret-loi n° 2011-88 du 24 septembre 2011, portant organisation des associations,

Vu le décret-loi n° 2011-117 du 5 novembre 2011, portant organisation de l'activité des institutions de microfinance, tel que modifié par la loi n° 2014-46 du 24 juillet 2014 et notamment ses articles 41 et 42,

Vu le décret n° 2012-2128 du 28 septembre 2012, fixant les modalités de fonctionnement de l'autorité de contrôle de la microfinance,

Vu l'arrêté du ministre de l'économie et des finances du 17 novembre 2014, relatif à la fixation des modalités de l'audit externe des comptes des institutions de microfinance,

Vu le décret Présidentiel n° 2016-107 du 27 août 2016, portant nomination du chef du gouvernement et de ses membres,

Vu l'avis de l'autorité de contrôle de la microfinance.

Arrête :

Article premier - Le présent arrêté a pour objet de fixer les règles et les normes de gestion et de transparence financière des institutions de micro finance.

Titre premier

Des normes prudentielles et des règles de gestion des institutions de microfinance

Art. 2 - Toute institution de microfinance doit mettre en place une planification stratégique visant à assurer sa pérennité à court, moyen et à long terme par la définition d'une vision stratégique et la mise en place de politiques et moyens appropriés pour atteindre ses objectifs.

La planification stratégique doit inclure la réalisation et l'exécution d'un plan d'affaires d'une durée minimale de trois (3) ans, actualisé annuellement.

Le plan d'affaires et ses adaptations annuelles sont validés par l'organe d'administration de l'institution de microfinance.

Art. 3 - Les institutions de microfinance doivent, suite à leur réception d'une demande de financement, consulter la centrale des risques de la microfinance et ne doivent exploiter les informations obtenues à l'occasion de ladite consultation à des fins autres que celles relatives à l'octroi du micro financement, sous peine de s'exposer aux sanctions prévues par l'article 254 du code pénal.

L'autorité de contrôle de la microfinance fixera par une note les règles de la déclaration et de consultation de la centrale des risques de la microfinance.

Art. 4 - Les institutions de microfinance doivent respecter, en permanence, la condition relative au capital minimum ou à la dotation associative minimale prévus à l'article 2 du décret-loi n° 2011-117 du 5 novembre 2011 susvisé.

Art. 5 - Les institutions de microfinance sous forme de société anonyme doivent respecter, en permanence, un ratio de solvabilité qui ne peut être inférieur à 15% calculé par le rapport entre les fonds propres nets et les actifs pondérés suivant les quotités des risques.

Les fonds propres nets de base ne peuvent être inférieurs, en permanence, à 10% des actifs pondérés suivant les quotités des risques.

Les éléments constitutifs des fonds propres nets, des fonds propres nets de base, des fonds propres complémentaires et les éléments de l'actif pris en considération pour le calcul des risques encourus ainsi que leurs quotités, seront définis par une note de l'autorité de contrôle de la microfinance.

Art. 6 - Les créances sur la clientèle sont réparties en deux classes :

- les créances saines : des créances dont la réalisation et le recouvrement intégral dans les délais paraissent assurés et qui ne souffrent d'aucun retard de paiement de principal ou d'intérêt ou de la marge bénéficiaire. Les créances saines sont classées dans une classe dite "Classe 0" où le taux de provisionnement est égal à 0%,

- les créances douteuses : des créances dont le paiement du principal ou de l'intérêt ou de la marge bénéficiaire est en retard d'au moins un jour ou plus.

Art. 7 - Les institutions de microfinance sont tenues de constituer des provisions minimales au titre des créances douteuses selon la classe de risque dans laquelle ces créances sont logées en tenant compte de l'antériorité des impayés.

Les taux minimums de provisionnement selon la classe de risque sont fixés comme suit :

Classe 1 : 10% pour les créances avec des retards de 1 à 30 jours,

Classe 2 : 25% pour les créances avec des retards de 31 à 60 jours,

Classe 3 : 50% pour les créances avec des retards de 61 à 90 jours,

Classe 4 : 75% pour les créances avec des retards de 91 à 120 jours,

Classe 5 : 100% pour les créances avec des retards au-delà de 120 jours.

Les provisions sont déterminées en tenant compte de la couverture par les fonds de garantie conformément à la réglementation en vigueur.

Pour chaque institution de microfinance, les provisions se calculent pour toutes les créances d'un même emprunteur par application de la règle de la contagion.

Le montant de la provision ne peut être inférieur au montant des intérêts constatés en résultat dans les exercices antérieurs et ayant fait l'objet de clôture définitive et d'approbation.

Le critère quantitatif de l'antériorité des impayés peut être accompagné par des critères qualitatifs propres à chaque institution de microfinance. Ces critères qualitatifs ne peuvent intervenir que pour augmenter la classe de risque.

Le calcul de l'antériorité des impayés est fait à la date de l'arrêté comptable pour la détermination des classes de risque et des taux de provisionnement correspondants.

Art. 8 - Pour les créances rééchelonnées et/ou réaménagées, le taux de provision est celui correspondant à la classe de risque précédant le rééchelonnement et/ou le réaménagement et ne peut être inférieur à 25%.

Art. 9 - Pour les créances consolidées, le taux de provision est le taux correspondant à la classe de risque précédant la consolidation, sans que ce taux ne soit inférieur à :

- 50% lors d'une première opération de consolidation,
- 100% en cas de nouvel impayé ou d'un nouveau rééchelonnement, réaménagement ou consolidation.

Art. 10 - Dans tous les cas, l'institution de microfinance détermine la classe de risque du microfinancement rééchelonné, réaménagé ou consolidé juste avant l'opération de rééchelonnement, de réaménagement ou de consolidation même si cette opération ne coïncide pas avec l'arrêté comptable dans lequel l'institution détermine les classes de risques pour tous les clients.

Le déclassement d'une créance ayant fait l'objet de rééchelonnement, de réaménagement ou de consolidation n'intervient qu'après le paiement au moins de deux échéances successives. Le déclassement doit être fait d'une manière progressive par classe et ne peut être total. La créance ne peut être considérée comme étant saine qu'après le paiement de quatre échéances successives.

Art. 11 - Pour les créances classées, une institution de microfinance ne doit incorporer dans ses résultats que les intérêts ou la marge bénéficiaire qui ont été effectivement remboursés, et ce, quelque soit la classe de risque du client. Tout intérêt ou marge bénéficiaire précédemment comptabilisé et non payé doit être déduit des résultats et constaté en agios réservés. Les intérêts ou la marge bénéficiaire constatés en résultat dans les exercices antérieurs et ayant fait l'objet de clôture définitive et d'approbation doivent être totalement provisionnés.

Les institutions de microfinance doivent cesser la constatation en résultat des intérêts ou marge bénéficiaire sur les microfinancements dès lors que ces microfinancements enregistrent des impayés, sauf pour les intérêts ou marge bénéficiaire effectivement encaissés en dehors de tous concours supplémentaire de l'institution de microfinance.

Art. 12 - Les règles de gestion internes de l'institution de micro finance définissent les délais et les modalités de radiation ou d'abandon des créances accordées sur des ressources autres que budgétaires.

Les créances à radier ou à abandonner doivent faire l'objet d'une approbation de l'organe d'administration de l'institution.

Les créances n'ayant pas fait l'objet de recouvrement dans les huit mois suivants leur classement en classe 5 doivent faire l'objet de radiation du bilan.

La tenue d'une comptabilité en hors bilan est obligatoire notamment pour les engagements de microfinancement ainsi que pour les microfinancements passés en perte par radiation.

Ces microfinancements font l'objet d'un suivi en hors-bilan, sauf dans les cas suivants :

- décès du bénéficiaire ou,
- procès-verbal de carence.

L'autorité de contrôle de la microfinance peut ordonner toute passation de provisions lorsqu'elle l'estime nécessaire.

Titre 2

Du reporting des institutions de microfinance

Art. 13 - Les institutions de microfinance établissent des états financiers périodiques conformes aux normes comptables en vigueur.

Ces états financiers sont communiqués à l'autorité de contrôle de la microfinance sur support papier et électronique dans les délais prévus aux articles 14 et 15 du présent arrêté.

Les états financiers annuels doivent être certifiés par un ou plusieurs commissaires aux comptes conformément à la réglementation en vigueur.

Art. 14 - Les institutions de micro-finance sous forme de société anonyme, communiquent périodiquement à l'autorité de contrôle de la micro-finance selon des formats définis par note émise par cette dernière, les états et rapports suivants :

	Etats/Rapports	Périodicité
1	Bilan	Trimestrielle
2	Etat de résultat	Trimestrielle
3	Etat des flux de trésorerie	Annuelle
4	Notes sur les états financiers	Annuelle
5	Etat des créances sur la clientèle selon l'antériorité des impayés	Trimestrielle
6	Calcul des dotations aux provisions	Mensuelle
7	Ventilation des actifs et des passifs selon leur durée résiduelle	Trimestrielle
8	Ratio de solvabilité	Trimestrielle
9	Données statistiques	Mensuelle
10	Note sur l'exposition au risque de change et sur les outils de couverture adoptés	Trimestrielle
11	Rapports des commissaires aux comptes (général, spécial, contrôle interne ...)	Annuelle
12	Politique générale et plan d'affaires actualisé	A chaque changement
13	Le rapport de gestion adressé par le conseil d'administration à l'assemblée générale et le projet des résolutions	Annuelle
14	Les procès-verbaux des réunions de l'organe d'administration et de l'assemblée générale	15 jours au maximum après chaque réunion
15	Les rapports des agences de notation et des instances internationales	Après chaque notation
16	Les statuts	A chaque changement
17	L'organigramme	A chaque changement
18	Les chartes des comités spécialisés approuvées par l'organe d'administration	A chaque approbation
19	Le rapport du contrôle interne	Annuelle
20	Le rapport du comité permanent d'audit interne	Annuelle
21	Les PV des réunions du comité permanent d'audit interne	15 jours au maximum après chaque réunion
22	Le rapport du comité des risques	Annuelle
23	Les PV des réunions du comité des risques	15 jours au maximum après chaque réunion
24	Rapport du comité de contrôle charaïque	Annuelle
25	Les PV des réunions du comité de contrôle charaïque	15 jours au maximum après chaque réunion
26	Les données concernant l'ouverture de nouvelles agences	A chaque ouverture d'agence
27	Tout changement de dirigeant	A chaque changement
28	Structure de capital	A chaque changement
29	Budget	15 jours au maximum après chaque approbation
30	Chaque modification du manuel des micro-financements	A chaque modification

La transmission des états trimestriels est faite dans les 21 jours suivants la fin de chaque trimestre. Le reporting annuel de ces états et rapports est fait d'une manière provisoire au plus tard le 31 janvier de chaque année et d'une manière définitive sous forme de reporting annuel définitif un mois au moins

Le présent document constitue une référence très utile pour élaborer un manuel de procédures dédié à la gestion des microfinancements et ne peut aucunement s'ériger en un manuel complet pouvant être appliqué par toute IMF. En effet le présent document gagnerait à être enrichi par un niveau de détail plus élaboré tenant compte notamment des spécificités de chaque IMF associative ou société anonyme, de sa taille, son réseau, sa politique de crédit et son organisation.

avant la tenue de l'assemblée générale ordinaire qui approuvera les états financiers annuels de l'institution de microfinance.

Art. 15 - Les institutions de microfinance sous forme associative, communiquent périodiquement à l'autorité de contrôle de la microfinance selon des formats définis par note émise par cette dernière, les états et rapports suivants :

	Etats/Rapports	Périodicité
1	Bilan	Trimestrielle
2	Etat de résultat	Trimestrielle
3	Etat des flux de trésorerie	Annuelle
4	Notes sur les états financiers	Annuelle
5	Etat des créances sur la clientèle selon l'antériorité des impayés	Trimestrielle
6	Calcul des dotations aux provisions	Mensuelle
7	Données statistiques	Mensuelle
8	Ventilation des actifs et des passifs selon leur durée résiduelle	Annuelle
9	Note sur l'exposition au risque de change et sur les outils de couverture adoptés	Annuelle
10	Tous les rapports des commissaires aux comptes adressés à l'assemblée générale	Annuelle
11	Politique générale et plan d'affaires actualisé	A chaque changement
12	Le rapport de gestion adressé par le comité de direction à l'assemblée générale et le projet des résolutions	Annuelle
13	Les procès-verbaux des réunions du comité de direction et de l'assemblée générale	15 jours au maximum après chaque réunion
14	Les rapports des agences de notation et des instances internationales	Après chaque notation
15	Les statuts	A chaque changement
16	Le règlement intérieur	A chaque changement
17	L'organigramme	A chaque changement
18	Les chartes des comités spécialisés approuvées par le comité de direction	A chaque approbation
19	Le rapport du contrôle interne	Annuelle
20	Le rapport du comité permanent d'audit interne	Annuelle
21	Les PV des réunions du comité permanent d'audit interne	15 jours au maximum après chaque réunion
22	Le rapport du comité des risques	Annuelle
23	Les PV des réunions du comité des risques	15 jours au maximum après chaque réunion
24	Budget	15 jours au maximum après chaque approbation
25	Chaque modification du manuel des micro-financements	A chaque modification

La transmission des états trimestriels est faite dans les 21 jours suivants la fin de chaque trimestre. Le reporting annuel de ces états et rapports est fait d'une manière provisoire au plus tard le 31 janvier de chaque année et d'une manière définitive sous forme de reporting annuel définitif un mois au moins avant la tenue de l'assemblée générale ordinaire qui approuvera les états financiers annuels de l'institution de microfinance.

Art. 16 - L'autorité de contrôle de la microfinance se réserve le droit de demander à l'organe d'administration de l'institution de microfinance la modification des états financiers pour justes motifs et ce dans les quinze (15) jours de la date de réception du reporting annuel définitif.

Art. 17 - Le présent arrêté sera publié au Journal Officiel de la République Tunisienne. Tunis, le 23 décembre 2016.

La ministre des finances

Lamia Boujnah Zribi

Vu

Le Chef du Gouvernement

Youssef Chahed



Note n°6 du 07 janvier 2016, telle que modifiée et complétée par les Notes n°21 du 28 mai 2018 et n° 34 du 26 mars 2021

Objet : Centrale des Risques de la Microfinance

Le Directeur Général de l'Autorité de Contrôle de la Microfinance,

Vu le décret-loi n° 2011-117 du 5 novembre 2011, portant organisation de l'activité des institutions de microfinance tel que modifié par la loi n° 2014-46 du 24 juillet 2014.

Vu la loi n°2016-35 du 25 avril 2016 portant fixation du statut de la Banque Centrale de Tunisie.

Vu le protocole d'accord signé le 13 mai 2015 entre l'Autorité de Contrôle de la Microfinance et la Banque Centrale de Tunisie, pour l'échange des données.

Vu l'arrêté du Ministre des Finances du 18 janvier 2012, relatif à la fixation du montant maximum du microcrédit et des conditions de son octroi par les institutions de microfinance.

Vu la note de l'ACM n°6 du 07 janvier 2016 relative à la centrale des risques de la microfinance telle que modifiée et complétée par la note n°21 du 28 mai 2018.

Vu les délibérations du conseil d'administration de l'ACM des 23 juillet, 28 décembre 2015, 18 avril 2018, 10 novembre 2020 et 24 mars 2021.

Porte à la connaissance des institutions de microfinance ce qui suit :

Conformément aux dispositions de l'article 43 décret-loi n° 2011-117 du 5 novembre 2011 portant organisation de l'activité des institutions de microfinance, l'Autorité de Contrôle de la Microfinance est chargée de mettre en place un système de centralisation des risques du secteur et de les communiquer aux institutions de microfinance à leur demande.

La présente note a pour objet de définir les rôles et responsabilités des différents acteurs en charge de la gestion et de l'alimentation de la Centrale des Risques de la Microfinance (CRM), ainsi que les activités d'administration et de suivi de la CRM.

Généralités

La CRM est intégrée à la centrale des risques bancaire gérée par la BCT, selon des modalités définies dans le protocole d'accord entre l'ACM et la BCT du 13 mai 2015.

La CRM a vocation à :

- Favoriser la transparence en matière d'octroi de crédits aux particuliers et aux micro-entrepreneurs.

- Maîtriser les risques de crédit pour l'ensemble du secteur financier.
- Lutter contre le surendettement.
- Favoriser le développement sain du secteur financier.

Définitions

Au sens de la présente note, on entend par :

- **Déclarant(s) microfinance**, les institutions de microfinance habilitées à alimenter et à utiliser la centrale des risques de la microfinance ;
- **Système d'Echange de Données (SED)**, l'architecture technique et fonctionnelle permettant l'échange informatisé et sécurisé des informations entre la Banque Centrale et ses partenaires
- **Centrale des risques**, l'ensemble des applicatifs informatisés mis à disposition des établissements de crédit en vue de gérer et partager les informations sur les crédits
- **Centrale des risques de la microfinance (CRM)**, l'ensemble des applicatifs et bases de données, développés spécifiquement pour le secteur de la microfinance ;
- **Encours de crédit** : le montant mis à la disposition effective de l'emprunteur, déduit des remboursements y afférents et hors intérêts courus, incluant les crédits de toute nature,
- **Le fil de l'eau** : C'est la déclaration en temps réel ou au plus tard à la fin de la journée des flux CRM indiqués dans la sous-section D « Fréquence des déclarations » de la section III de la note ACM n°6. Le déclarant est libre d'utiliser l'une des technologies de déclaration disponibles à savoir le web services, la moulinette ou autres, mais tout en respectant un délai de déclaration **journalier**.¹

Traitement des déclarations

A. Nature des informations à déclarer

Les déclarations portent sur :

- L'identification de la personne physique bénéficiaire
- Le contrat de microcrédit
- Les encours du contrat
- La clôture et la radiation du contrat
- Les neuf éléments de reporting prévus par la note ACM n°19 suivants² :
 - ✓ Bilan
 - ✓ Ventilation des placements et certaines ressources des IMF par secteur institutionnel
 - ✓ Etat de résultat
 - ✓ Etat des flux de trésorerie
 - ✓ Etat des créances sur la clientèle selon l'antériorité des impayés
 - ✓ Calcul des dotations provisions et du portefeuille à risque
 - ✓ Ratio de solvabilité
 - ✓ Données statistiques
 - ✓ Ventilation des actifs et des passifs selon leur durée résiduelle

Le détail et la structure des données à déclarer pour chaque type d'information (flux) sont spécifiés au niveau du guide des déclarations des flux à la CRM.³

B. Traitement des données

¹ Ajouté par la note n°34 du 26 mars 2021

² Ajouté par la note n° 21 du 28 mai 2018

³ Modifié par la note n°21 du 28 mai 2018

Les données déclarées doivent refléter l'image fidèle du portefeuille de l'IMF. Cependant, dans tous les cas, l'ACM se réserve la possibilité à tout moment, de contrôler les données sources et les processus de retraitement des données mis en place par le déclarant

C. Règles de déclaration des données

La déclaration doit se faire conformément aux spécificités techniques et aux instructions précisées dans le guide d'utilisation de la centrale, lequel est téléchargeable, gratuitement à travers le système d'échange de données.

- Les données clients, contrats, encours et les éléments de reporting prévus par la note ACM n°19, sont déclarés de manière obligatoire et régulière.⁴
- Les données clients sont déclarées une seule fois juste avant la déclaration du premier contrat (nouvelle relation pour l'IMF). Cependant si, suite à la consultation de la CRM, il s'avère que le client est déjà recensé, la déclaration du client sera inutile.
- Les données du contrat sont déclarées une seule fois au moment de déblocage ou, le cas échéant au plus tard la fin de la journée. En cas de correction des termes du contrat, l'IMF doit adresser à cet effet une demande à l'ACM qui se chargera de rectifier les données du contrat au niveau de la CRM.⁵
- Les encours d'un crédit actif ou radié, continuent à être déclarés à la CRM, tous les mois, jusqu'à clôture du contrat. La clôture du contrat est déclarée si et seulement si toutes les échéances ont été payées (zéro encours et zéro impayé)⁶
- Pour les contrats in fine, l'IMF doit déclarer la charge mensuelle moyenne de remboursement au lieu du montant de la première échéance.⁷

D. Fréquence des déclarations

- Les déclarations des données se feront au fil de l'eau, pour les flux suivants⁸ :
 - ✓ Personne physique,
 - ✓ Contrat,
 - ✓ Clôture,
 - ✓ Radiation,

Les déclarations au fil de l'eau sont rendues obligatoires pour toutes les IMFSA à partir du 1^{er} **avril 2021**. Tout retard est passible de sanction.

- Les flux encours et échéanciers sont déclarés sur une base mensuelle. Ces flux sont arrêtés au dernier jour ouvrable de chaque mois et doivent parvenir, correctement, à la CRM au plus tard (10) dix jours après la date d'arrêt. Tout retard est passible de sanction.⁸
- Les données des AMC relatives aux clients, contrats et encours, sont déclarées à la CRM à une fréquence trimestrielle.⁹
- Les éléments de reporting prévus par la note ACM n°19 doivent être déclarés conformément aux périodicités et délais respectifs suivants¹⁰ :

⁴Modifié par la note n°21 du 28 mai 2018

⁵ Modifié par la note n°34 du 26 mars 2021

⁶ Modifié par la note n°21 du 28 mai 2018

⁷ Ajouté par la Note n°21 du 28 mai 2018

⁸ Modifié par la note n°34 du 26 mars 2021

⁹ Ajouté par la note n°21 du 28 mai 2018

¹⁰ Ajouté par la note n°21 du 28 mai 2018

Le présent document constitue une référence très utile pour élaborer un manuel de procédures dédié à la gestion des microfinancements et ne peut aucunement s'ériger en un manuel complet pouvant être appliqué par toute IMF. En effet le présent document gagnerait à être enrichi par un niveau de détail plus élaboré tenant compte notamment des spécificités de chaque IMF associative ou société anonyme, de sa taille, son réseau, sa politique de crédit et son organisation.

Rapports	Périodicité	Délai
Bilan ¹	Trimestrielle	21 jours suivants la fin de chaque trimestre
Ventilation des placements et certaines ressources des IMF-AMC par secteur institutionnel ¹	Trimestrielle	21 jours suivants la fin de chaque trimestre
Etat de résultat ¹	Trimestrielle	21 jours suivants la fin de chaque trimestre
Etat des flux de trésorerie ¹	Annuelle	Au plus tard le 31 janvier de chaque année
Etat des créances sur la clientèle selon l'antériorité des impayés	Trimestrielle	21 jours suivants la fin de chaque trimestre
Calcul des dotations provisions et du portefeuille à risque	Mensuelle	10 jours suivants la fin de chaque mois
Ratio de solvabilité	Trimestrielle	21 jours suivants la fin de chaque trimestre
Données statistiques	Mensuelle	10 jours suivants la fin de chaque mois
Ventilation des actifs et des passifs selon leur durée résiduelle	Trimestrielle	21 jours suivants la fin de chaque trimestre

¹ Le reporting annuel de ces rapports est fait de manière provisoire au plus tard le 31 janvier de chaque année et d'une manière définitive sous forme de reporting annuel définitif, un mois au moins avant la tenue de l'assemblée générale ordinaire qui approuvera les états financiers annuels de l'institution de microfinance.

Modalités de déclaration et de consultation

A. Traitement et suivi des déclarations

La transmission des données à la CRM s'effectue uniquement par voie électronique, via le Système d'Echange de Données de la BCT.

Les données sont soumises à un contrôle automatique par la CRM. Par ailleurs, l'ACM peut effectuer, à sa décision, un contrôle sur place des déclarations effectuées par les déclarants et du traitement des éventuels rejets ou anomalies.

B. Consultation des informations de crédit

La consultation des informations s'effectue par voie électronique sécurisée :

- Via le Système d'Echange de Données de la BCT, pour les consultations individuelles d'un client
- Via un flux de données permettant la consultation en masse (recommandée pour l'analyse du portefeuille de crédit de l'institution, dans le cadre d'études relatives, notamment, aux travaux des départements d'audit ou de gestion des risques).

Les IMF doivent suite à leur réception d'une demande de crédit consulter la CRM sous réserve de ne pas exploiter lesdites informations à des fins autres que l'octroi de crédit, sous peine de s'exposer aux sanctions prévues par l'article 254 du code pénal.

Chaque déclarant microfinance, ainsi que l'ACM, effectueront des contrôles réguliers afin de vérifier que les consultations sont conformes aux règles d'information des clients et de confidentialité.

C. Règles de sécurité et de confidentialité

L'accès à la CRM est régi par les règles de sécurité suivantes :

- Chaque déclarant devra, tout d'abord, être adhérent au Système d'Echange de Données de la BCT, sur demande de l'ACM ;
- Chaque déclarant aura le droit d'administration de ses propres utilisateurs (création, octroi de profil, modification et suivi)
- L'accès des utilisateurs se fera moyennant un login et un mot de passe. Les codes d'accès sont personnels. L'utilisateur doit modifier régulièrement son mot de passe.

L'ACM contrôlera de manière régulière les droits d'accès et le nombre d'utilisateurs créés par un déclarant.

Chaque déclarant doit prendre toutes les mesures nécessaires en vue de la conservation et de la sécurisation des codes d'accès créés ; il est responsable de toute utilisation abusive ou à des fins non autorisées de ces codes.

D. Rapports à mettre à la disposition des IMF après validation par l'ACM¹¹:

Rapports sous format PDF :

Synthèse du portefeuille d'une IMF
Portefeuille IMF par activité contrat (Décaissement)
Portefeuille IMF par activité contrat (Encours)
Portefeuille IMF par localisation

Rapports sous format Excel :

Portefeuille Brut
Fichier retour consultation de masse

Pour mettre à la disposition des IMF les rapports indiqués ci-dessus, l'ACM :

- ✓ Vérifie les données déclarées à la CRM et les éléments de reporting fournis par l'IMF.
- ✓ Valide la déclaration du mois dans un délai de 15 jours après la fin du mois écoulé. Cette validation donne lieu à la génération des 4 rapports sous format PDF ci-dessus, sur la base des données de fin du mois.
- ✓ N'autorise pas un accès systématique aux rapports sous format Excel. Ces derniers ne seront rendus disponibles qu'après validation par l'ACM des données déclarées à la CRM au vu des éléments du reporting fournis par l'IMF et sur sa demande.

E. Rapport de dégradation/amélioration du score simple des clients de l'IMF12 :

C'est un rapport Excel renseignant sur l'évolution du score simple des clients de l'IMF. Ce rapport est mis à jour à une fréquence mensuelle et accessible aux IMF via une demande de service SED. L'accès à ce rapport ne requiert aucune autorisation de l'ACM.

Supervision de la CRM et assistance

L'ACM est en charge de la gestion de la CRM, et en assure à ce titre la supervision.

Elle fournit aux déclarants des services de support et d'assistance relatifs aux sujets suivants :

- Guide de préparation des déclarations à la CRM
- Guide de consultation de la CRM (utilisation du SED)
- L'ACM procédera à un contrôle régulier de la qualité des déclarations et des traitements associés, ainsi que de l'intégration des instructions adaptées dans les procédures de l'institution pour assurer une bonne qualité des données sur les clients et les contrats de crédit et une utilisation efficace des informations de crédit fournis dans les rapports de consultation.

¹¹ Ajouté par la note n°21 du 28 mai 2018.

¹² Ajouté par la note n°34 du 26 mars 2021

Obligations et droits divers

A. Consentement de l'emprunteur

Le déclarant microfinance doit informer l'emprunteur de ses droits et responsabilités énumérés ci-après :

- Toute personne physique bénéficiaire de crédits ayant fait l'objet de déclaration à la CRM, peut consulter les données qui la concernent et portant essentiellement sur l'encours des crédits et les montants impayés, ventilés par établissement prêteur et par catégorie de crédit ;
- Toute personne bénéficiaire qui conteste l'exactitude des données qui la concernent, déclarées à la CRM, a le droit de demander la rectification desdites données auprès de l'établissement déclarant. Ce dernier est tenu d'effectuer les rectifications nécessaires s'il s'avère que les données étaient inexactes ou de les justifier et d'en informer, sans frais, l'intéressé.
- L'emprunteur reste responsable de l'exactitude des renseignements qu'il a communiqués ; il est susceptible de poursuites civiles et pénales en cas de fourniture de faux renseignements ;
- Les informations concernant directement l'emprunteur expressément mentionnées ou non dans la présente instruction, sont protégées par les règles de confidentialité et le secret professionnel.

B. Exhaustivité et cohérence des informations

Le déclarant est responsable vis-à-vis de L'ACM, des emprunteurs et des utilisateurs de la CRM, de l'exactitude et de l'exhaustivité ainsi que de la cohérence des informations qu'il transmet. A ce titre, chaque déclarant s'assurera de l'intégration des instructions nécessaires à l'utilisation de la CRM dans ses propres procédures, que ce soit en matière de qualité de données que d'utilisation pertinente et adaptée des informations de crédit fournies dans les rapports de consultation.

Il en est de même de la protection, de la conservation et de la transmission des données qu'il reçoit de la Centrale des risques dans le cadre de la législation en vigueur.

C. Secret professionnel

Toutes personnes autorisées à accéder aux données de la CRM ou affectées à leur traitement et à leur exploitation sont tenues au secret professionnel sous peine des sanctions prévues par la législation pénale en vigueur.



Tunis, le 25 octobre 2016

NOTE N°9

OBJET : Procédures à suivre par les IMF en cas de détection de fausse monnaie.

Le Directeur Général de l'Autorité de Contrôle la Microfinance,

Vu le code pénal promulgué par le décret beylical du 1er octobre 1913, et l'ensemble des textes qui l'ont modifié ou complété, notamment ses articles 185 et suivants,

Vu le décret-loi n° 2011-117 du 5 novembre 2011 portant organisation de l'activité des institutions de microfinance tel que modifié par la loi n° 2014-46 du 24 juillet 2014,

Vu la loi n°2016-35 du 25 avril 2016 portant statuts de la Banque Centrale de Tunisie, notamment son article 16,

Vu le décret n° 2012-2128 du 28 septembre 2012, fixant les modalités de fonctionnement de l'autorité de contrôle de la microfinance,

Vu les délibérations du conseil d'administration de l'ACM du 14 juillet et du 24 octobre 2016,

Vu l'avis de la Banque Centrale de Tunisie,

Porte à la connaissance des institutions de microfinance ce qui suit :

La présente note a pour objet de fixer les procédures que les institutions de microfinance sont invitées à suivre en cas de détection de fausse monnaie. Ces procédures s'insèrent dans le cadre de la lutte contre la fabrication et la mise en circulation de fausse monnaie et la création d'une banque de données centrale relative à la fausse monnaie relevant des services de la police judiciaire,

Les cas de détection de fausse monnaie obéissent aux procédures suivantes :

1- L'agence de l'institution de microfinance doit :

- relever l'identité du remettant,
- saisir les billets et pièces de monnaies contrefaits, et
- procéder sans délai à l'information du poste de police le plus proche du lieu où a été détectée la fausse monnaie et à sa remise sous avis d'information conforme au modèle annexé à la présente note, contre décharge donnée sur une copie dudit avis et avec remise d'une copie de tout document disponible relatif à l'identité du remettant.

2- L'agence de l'institution de microfinance doit transmettre sans délai la copie de l'avis d'information au siège qui se charge de la communiquer à la Banque Centrale de Tunisie et à l'Autorité de contrôle de la microfinance sans délai.

بيان إعلام خاص بالعملة المزيفة (1)

AVIS D'INFORMATION RELATIF A LA FAUSSE MONNAIE (1)

- Institution de microfinance: مؤسسة التمويل الصغير :
- Agence : الفرع :
- Monnaie : العملة :
- Coupure (ou catégorie de pièce) : الفئة (أو نوع القطعة النقدية).
- Type : الصنف :
- Nombre de billets ou pièces : عدد الأوراق أو القطع :
- Série et numéro : السلسلة والرقم :
- Origine : مصدرها :
- Date de détection de la fausse monnaie: تاريخ كشف العملة المزيفة :
- Nom et prénom du remettant : اسم ولقب الشخص الذي قدم العملة :
- Nationalité : الجنسية :
- Lieu de résidence et adresse: مكان الإقامة وعنوانها :
- Pièce d'identité avec indication du numéro, وثيقة الهوية مع ذكر الرقم :
lieu et de la date d'émission ومكان وتاريخ اصدارها
- Qualité au regard de la réglementation des changes : صفته إزاء قانون الصرف :
- Date d'entrée (2) : تاريخ الدخول (2).

الوثائق المصاحبة والمتعلقة بهوية الشخص الذي قدم العملة
Pièces jointes relatives à l'identité du remettant

الختم والإمضاء

Cachet et signature

(1) Nationale ou étrangère : أجنبية أو وطنية (1)

(2) Pour les non-résidents suivant le cachet de la police des frontières. بالنسبة لغير المقيمين حسب ختم شرطة الحدود. (2)



Tunis, le 06 Janvier 2017

Note N° 12

OBJET : Modalités d'application des dispositions des articles 3 et 16 de l'arrêté du Ministre des Finances du 24 août 2016 relatif à la protection de la clientèle des IMF.

Le Directeur Général de l'Autorité de Contrôle de la Microfinance,

Vu le décret-loi n° 2011-117 du 5 novembre 2011 portant organisation de l'activité des institutions de microfinance tel que modifié par la loi n° 2014-46 du 24 juillet 2014,

Vu le décret n° 2012-2128 du 28 septembre 2012, fixant les modalités de fonctionnement de l'Autorité de Contrôle de la Microfinance,

Vu l'arrêté du Ministre des Finances du 24 août 2016, relatif à la protection de la clientèle des institutions de microfinance et notamment ses articles 3 et 16.

Vu les délibérations du conseil d'administration de l'ACM du 26 décembre 2016,

Porte à la connaissance des institutions de microfinance ce qui suit :

L'article 3 de l'arrêté du Ministre des Finances du 24 Août 2016 susvisé dispose que toute institution de microfinance doit fournir à tout bénéficiaire d'un microfinancement un tableau d'amortissement qui fait partie intégrante du contrat.

L'article 16 du même arrêté dispose que les IMF doivent communiquer semestriellement à l'Autorité de Contrôle de la Microfinance leur TEG moyen par catégorie de microfinancement, le taux d'intérêt nominal annuel ou la marge bénéficiaire annuelle et les conditions sur les différents produits financiers et non financiers.

L'objet de la présente note est de fixer :

- les éléments obligatoires du tableau d'amortissement d'un microfinancement.
- le délai de communication à l'ACM du taux d'intérêt nominal annuel ou de la marge bénéficiaire annuelle et des conditions des produits financiers et non financiers et du TEG de chaque catégorie de microfinancement.
- les catégories de microfinancements objet d'une communication du TEG.

I- Eléments obligatoires du tableau d'amortissement d'un microfinancement accordé par une IMF :

Le tableau d'amortissement est un échéancier ou plan de remboursement qui permet notamment de visualiser la part de capital remboursé à une échéance, de connaître le capital restant à rembourser pour solder le microfinancement à une date donnée et de retrouver le coût global du microfinancement.

Rédigé en arabe et/ou en français, le tableau d'amortissement doit comporter au minimum en caractères lisibles les éléments suivants :

❖ Des données sur les parties contractantes :

– L'identité complète du bénéficiaire et de l'IMF

❖ Des données sur le microfinancement :

– Le type de microfinancement

– Le montant du microfinancement

– La durée du microfinancement

– La fréquence de remboursement

– La période de grâce éventuelle

– Le taux d'intérêt nominal annuel ou la marge bénéficiaire annuelle

– Les commissions et les frais perçus par l'IMF

– Le taux annuel effectif global

– La somme totale des intérêts ou marge bénéficiaire

– La somme totale du montant à rembourser (principal+ intérêt ou marge bénéficiaire + commissions et frais)

Pour chaque échéance, le tableau d'amortissement doit indiquer :

▪ Le numéro de l'échéance

▪ La date de l'échéance

▪ Le capital restant dû

▪ Le montant en principal

▪ Le montant des intérêts ou de la marge bénéficiaire

▪ Le montant total de l'échéance (principal+ intérêt ou marge bénéficiaire+ commissions et frais)

Pour tout rééchelonnement ou réaménagement de microfinancement l'IMF doit fournir au client un nouveau tableau d'amortissement contenant les éléments obligatoires mentionnés ci-dessus.

Les institutions de microfinance peuvent **s'inspirer du modèle du tableau d'amortissement en annexe** pour la préparation de leurs propres modèles de tableaux d'amortissement.

II- Délai de communication à l'ACM des conditions des produits financiers et non financiers et du taux annuel effectif global par catégorie de microfinancement :

En application des dispositions de l'article 16 de l'arrêté du Ministre des Finances du 24 août 2016 susvisé, les IMF doivent communiquer à l'ACM **au plus tard cinq jours après l'expiration de chaque semestre** :

✓ le taux d'intérêt nominal annuel ou la marge bénéficiaire annuelle et les conditions sur les différents produits financiers et non financiers,

✓ le taux annuel effectif global moyen pondéré pour chaque catégorie de microfinancement,

Le présent document constitue une référence très utile pour élaborer un manuel de procédures dédié à la gestion des microfinancements et ne peut aucunement s'ériger en un manuel complet pouvant être appliqué par toute IMF. En effet le présent document gagnerait à être enrichi par un niveau de détail plus élaboré tenant compte notamment des spécificités de chaque IMF associative ou société anonyme, de sa taille, son réseau, sa politique de crédit et son organisation.

III- Catégories de microfinancements objet d'une communication du taux annuel effectif global moyen :

Les catégories de microfinancements sont fixées conformément la liste des "activités contrat" prévue dans le flux "contrat de microcrédit " objet d'une déclaration à la centrale des risques de la microfinance (CRM) :

Année

Semestre

Catégorie de microfinancement	Montant du microfinancement	Taux Annuel Effectif Global Moyen (%)
Agriculture		
Elevage		
Commerce		
Pêche		
Artisanat		
Services		
Production		
Education		
Amélioration du logement		

Le présent document constitue une référence très utile pour élaborer un manuel de procédures dédié à la gestion des microfinancements et ne peut aucunement s'ériger en un manuel complet pouvant être appliqué par toute IMF. En effet le présent document gagnerait à être enrichi par un niveau de détail plus élaboré tenant compte notamment des spécificités de chaque IMF associative ou société anonyme, de sa taille, son réseau, sa politique de crédit et son organisation.

Annexe 1

Modèle d'un tableau d'amortissement

Des données sur les parties contractantes معطيات حول الأطراف المتعاقدة		Des données sur le microfinancement معطيات حول التمويل الصغير			
Des données sur la deuxième partie : معطيات حول الطرف الثاني	Des données sur la première partie : معطيات حول الطرف الأول	Type de microfinancement : Des données facultatifs :	نوع التمويل الصغير: معطيات اختيارية:	Montant de microfinancement : Durée du microfinancement : Période de grâce : Fréquence de remboursement : Taux d'intérêt nominal annuel ou la marge bénéficiaire annuelle : Taux effectif global : Commissions et les frais directs ou indirects perçus par l'IMF :	مبلغ التمويل الصغير: مدة التمويل الصغير: مدة الإمهال: تواتر آجال التسديد: نسبة الفائدة الإسمية السنوية أو هامش الربح السنوي: النسبة الفعلية الجملية السنوية: المصاريف والعمولات المباشرة وغير المباشرة الراجعة لمؤسسة التمويل الصغير:

العدد الرتبتي N° D'ordre	الأجال Date de l'échéance	المبلغ المتبقي لأصل الدين Capital restant du	مبلغ أصل الدين Montant en Principal (1)	مبلغ الفوائد أو هامش الربح Montant en Intérêts ou Marge bénéficiaire (2)	المصاريف والعمولات Commissions et frais (3)	المبلغ الجملي الذي حلّ أجله le montant total de l'échéance (1)+(2)+(3)
0						
1						
2						
3						
.						
المجموع Total						



Note ACM n° 13 du 15 mars 2017, telle que modifiée et complétée par la note ACM n°23 du 10 avril 2019

OBJET : Programmes et mesures pratiques pour la répression du blanchiment d'argent et la lutte contre le financement du terrorisme et la prolifération des armes¹.

Le Directeur Général de l'Autorité de Contrôle de la Microfinance,

Vu la loi organique n°2015-26 du 7 août 2015 relative à la lutte contre le terrorisme et à la répression du blanchiment d'argent telle que modifiée et complétée par la loi organique n°2019-9 du 23 janvier 2019 et notamment ses articles 107 et 115,

Vu le décret-loi n° 2011-117 du 5 novembre 2011 portant organisation de l'activité des institutions de microfinance tel que modifié par la loi n° 2014-46 du 24 juillet 2014,

Vu la loi n° 2018-52 du 29 octobre 2018 relative au registre national des entreprises,

Vu le décret n° 2012-2128 du 28 septembre 2012, fixant les modalités de fonctionnement de l'autorité de contrôle de la micro finance,

Vu le décret gouvernemental n°2019-52 du 21 janvier 2019 portant organisation administrative et financière du Centre national du registre des entreprises,

Vu le décret gouvernemental n°2019-53 du 21 janvier 2019 relatif à la fixation des conditions et des procédures du certificat de la réservation, de la raison sociale, et du nom commercial,

Vu le décret gouvernemental n°2019-54 du 21 janvier 2019 relatif aux modalités et critères de fixation du bénéficiaire effectif,

Vu le décret gouvernemental n° 2019-72 du 1^{er} février 2019, portant sur les procédures de mise en œuvre des résolutions prises par les instances onusiennes compétentes liées à la répression du financement du terrorisme et la répression de la prolifération des armes,

Vu l'arrêté du ministre des finances du 1^{er} mars 2016, portant fixation des montants prévus aux articles 100, 107, 108, 114 et 140 de la loi n° 2015-26 du 7 août 2015, relative à la lutte contre le terrorisme et la répression du blanchiment d'argent,

¹ Ainsi modifié par la note ACM n° 23 du 10 avril 2019

Vu la décision de la Commission Tunisienne des Analyses Financières n° 2017-01 du 2 mars 2017 portant principes directeurs relatifs à la déclaration des opérations et transactions suspectes,

Vu la décision de la Commission Tunisienne des Analyses Financières n°2017-02 du 2 mars 2017 portant principes directeurs aux professions financières sur la détection et la déclaration des opérations et transactions suspectes,

Vu la décision de la Commission Tunisienne des Analyses Financières n° 2017-03 du 2 mars 2017 relative aux bénéficiaires effectifs telle que modifiée et complétée par la décision de la Commission Tunisienne des Analyses Financières n° 2018-10 du 08 juin 2018,

Vu les délibérations du conseil d'administration de l'ACM du 09 novembre 2016, du 14 mars 2017, et du 21 mars 2019,

Porte à la connaissance des institutions de microfinance ce qui suit :

- En vertu des dispositions de l'article 115 de la loi organique 2015-26 du 7 août 2015 susvisée, l'autorité de contrôle de la microfinance est chargée d'élaborer les programmes et les mesures pratiques selon l'approche basée sur les risques pour la lutte contre les infractions de blanchiment d'argent et de financement du terrorisme, et le suivi de leur mise en œuvre.¹

Ces programmes et pratiques doivent instituer :

- Un système de détection des opérations et transactions suspectes, y compris la désignation de ceux qui sont chargés parmi les dirigeants et employés des institutions de microfinance d'accomplir l'obligation de déclaration,
- Des règles d'audit interne en vue d'évaluer l'efficacité du système instauré,
- Des programmes de formation continue au profit des agents des institutions de microfinance

Les institutions de microfinance doivent, en leur qualité d'intermédiaire en assurance, appliquer les programmes et mesures pratiques indiqués au niveau du règlement du comité général des assurances relatif aux mesures de vigilance pour la lutte contre le terrorisme et la prolifération des armes et la répression du blanchiment d'argent dans le secteur des assurances.²

La présente note fixe les programmes et les mesures adaptés à la lutte contre les infractions de blanchiment d'argent et de financement du terrorisme et ce conformément à l'article 115 de la loi organique n°2015-26 du 7 août 2015 relative à la lutte contre le terrorisme et à la répression du blanchiment d'argent.

I. Les mesures de diligence à l'égard des clients :

1. Les obligations de vérification de l'identité du client :

Les institutions de microfinance doivent, vérifier l'identité complète du client, son activité, son adresse ainsi que l'objet et la nature de la relation d'affaires lorsque :

- Elles nouent une relation d'affaires

¹ Ainsi modifié par la note ACM n° 23 du 10 avril 2019

² Ainsi ajouté par la note ACM n° 23 du 10 avril 2019

- Elles effectuent des transactions financières occasionnelles dont la valeur est supérieure ou égale à 10 000 dinars conformément à l'arrêté du ministre des finances du 1^{er} mars 2016, portant fixation des montants prévus aux articles 100, 107, 108, 114 et 140 de loi n° 2015-26 du 7 août 2015, relative à la lutte contre le terrorisme et la répression du blanchiment d'argent.
- Il y a suspicion de blanchiment d'argent ou de financement du terrorisme.
- Il y a des doutes quant à la véracité ou à la pertinence des données d'identification du client précédemment obtenues.

2. Les procédures à suivre pour vérifier l'identité du client :

Pour toute vérification de l'identité des clients, il faut tenir compte, de ce qui suit :

- Ne pas accepter les demandes de microfinancement lorsque l'identité des personnes concernées n'y est pas indiquée ou lorsqu'elle est incomplète ou manifestement fictive.¹
- Veiller à ce que les demandes de microfinancement se fassent au moyen des modèles types de l'institution de microfinance disponibles auprès de ses agences ou succursales, et qu'ils soient établis et signés par les bénéficiaires eux-mêmes. Les institutions de microfinance doivent, aussi vérifier les données et valider leur conformité avec les documents originaux présentés dont copies doivent être conservées dans le dossier de chaque bénéficiaire.¹

Les modèles des demandes de microfinancement doivent inclure les données suivantes¹ :

- Nom complet, la date et le lieu de naissance,
- Nom et prénom du conjoint et nombre d'enfants,
- Numéro de la carte d'identité nationale,
- Adresse officielle qui doit comporter le code postal
- Numéro de téléphone,
- Profession exercée,
- Activité
- Revenus ou tout élément permettant d'estimer les autres ressources,
- Signature,
- Identifiant fiscal et le numéro d'immatriculation au registre du commerce si les personnes physiques sont liées à des personnes morales.

Les données susvisées sont notamment vérifiées sur la base de la carte d'identité nationale ou tout autre document justificatif.

Les institutions de microfinance doivent :

- Consulter l'original des documents sur la base duquel ont été vérifiées les données susvisées et en obtenir des copies lisibles qui doivent être consignées dans un dossier propre à chaque client.
- Mettre à jour les données relatives à l'identité du client et exercer une diligence permanente tout au long de la durée du microfinancement et ce notamment à travers les opérations liées à l'encadrement des initiatives de la clientèle, à sa formation et à son accompagnement.
- Prendre les mesures nécessaires pour vérifier, au moment de nouer la relation d'affaires ou de réaliser une transaction ou une opération occasionnelle et par la suite périodiquement, que le client ne figure pas sur la liste des personnes ou des organisations dont le lien avec des crimes terroristes ou des crimes de financement de la prolifération d'armes de destruction massive est établi par les organismes

¹Ainsi modifié par la note ACM n° 23 du 10 avril 2019

internationaux compétents ou par la commission nationale de lutte contre le terrorisme. Les institutions de microfinance doivent :

- ✓ Procéder au gel des biens appartenant aux clients figurant sur ladite liste et déclarer sans délai à la commission nationale de lutte contre le terrorisme les opérations de gel qu'elles ont accomplies conformément aux dispositions de l'article 103 de la loi n°2015-26 susvisée.
 - ✓ S'interdire de réaliser toute opération avec ces personnes et déclarer à la Commission Tunisienne des Analyses Financières les transactions que celles-ci envisagent de réaliser.¹
- Prendre les mesures nécessaires, dès la publication de la présente note, pour se conformer aux dispositions relatives à la vérification de l'identité des clients avec lesquels elles ont noué une relation d'affaires antérieures. Et ce, en tenant compte du degré des risques que constituent ces clients eu égard à leur identité et aux opérations qu'ils réalisent et de la pertinence des données les concernant, précédemment recueillies.

II. Les mesures de diligence à l'égard du bénéficiaire effectif² :

En application de l'article 8 du décret-loi n° 2011-117 susvisé les institutions de microfinance ne peuvent accorder des microfinancements qu'aux **personnes physiques**.

Les institutions de microfinance doivent s'assurer préalablement à l'octroi de tout microfinancement, que les fonds à verser au client sont destinés à :

- Financer une activité génératrice de revenus dans laquelle le client est directement impliqué ; ou
- Financer des besoins visant l'amélioration des conditions de vie du client.

III. Les mesures de diligence à l'égard des opérations ou transactions :

Les institutions de microfinance doivent :

- Examiner attentivement les transactions et les opérations effectuées par leurs clients, afin de s'assurer qu'elles sont cohérentes avec les données les concernant dont elles disposent, compte tenu de la nature des activités de ces clients et les risques qu'elles encourent.
- Exercer une diligence particulière à l'égard des transactions et des opérations suspectes et notamment celles :
 - ☑ Qui paraissent être liées directement ou indirectement aux produits d'actes illicites qualifiés par la loi de délit ou de crime, ou au financement de personnes ou activités en rapport avec des infractions terroristes et les soumettre à examen.
 - ☑ Qui paraissent sans rapport avec la nature de l'activité du client.
 - ☑ Dont les documents ou informations censés faire apparaître leurs finalités, n'ont pas été produits.
 - ☑ Qui ne revêtent aucune justification économique ou licite apparente.
- Examiner attentivement le cadre dans lequel les transactions ou opérations suspectes sont réalisées et demander des informations supplémentaires concernant la raison de la transaction ou de l'opération afin de déterminer s'il ne s'agit pas de transactions ou d'opérations suspectes. Les résultats de l'examen doivent être consignés par écrit dans un registre tenu à cet effet.

² Ainsi ajouté par la note ACM n° 23 du 10 avril 2019

- Mettre en place un système de détection des opérations ou transactions suspectes approuvé par le conseil d'administration ou le comité directeur. Pour ce faire, il y a lieu d'élaborer en particulier des procédures internes écrites susceptibles d'aider à la prise de décision pour renseigner sur les opérations entachées de soupçons de blanchiment d'argent ou de financement du terrorisme. Il faut remettre une copie de ces procédures écrites aux agents chargés de la surveillance de ces opérations et à l'ACM. Il faut, également, remettre une copie de ces procédures écrites aux responsables des succursales et agences.
- S'assurer que leurs agences ou succursales disposent des mêmes procédures en matière de vérification d'identité et de diligence en vigueur.
- Etablir des règles de contrôle interne pour vérifier le degré d'efficacité du système de détection des opérations ou transactions suspectes.
- Déclarer toute opération ou transaction suspecte à la CTAF

IV. Les mesures de diligence renforcée² :

1. Les mesures de diligence renforcée à l'égard des personnes politiquement exposées :

Les institutions de microfinance doivent, en sus des mesures prévues par les titres I et II de la présente note, apporter une vigilance renforcée pour leurs relations avec les personnes politiquement exposées telles que définies par la loi organique n°2015-26 susvisée et doivent à cet effet :

- a) mettre en place les systèmes de gestion des risques permettant de déterminer si le client est une personne politiquement exposée ;
- b) obtenir l'autorisation de nouer ou de poursuivre selon le cas une relation d'affaires avec une telle personne, du premier responsable de l'institution et du responsable du contrôle de la conformité ;
- c) prendre des mesures raisonnables pour comprendre l'origine du patrimoine et des fonds des clients identifiés comme des personnes politiquement exposées ; et
- d) assurer une surveillance continue et renforcée de cette relation.

Ces mêmes dispositions s'appliquent aux proches des personnes politiquement exposées ainsi qu'aux personnes ayant des rapports étroits avec celles-ci.

Sont considérés, comme personnes proches des personnes politiquement exposées, les membres directs de leur famille : les ascendants et descendants au premier degré ainsi que leurs conjoints.

Est considérée comme personne ayant des rapports avec les personnes politiquement exposées, toute personne physique connue comme entretenant avec celles-ci des liens d'affaires étroits.

2. Les mesures de diligence renforcée à l'égard des personnes présentant un profil de risque élevé :

Les institutions de microfinance doivent soumettre leurs relations d'affaires à une diligence renforcée lorsqu'elles sont :

- Des clients présentant un profil de risque élevé dans le cadre du profilage et du filtrage de la clientèle, et
- Des clients jugés à risque élevé par référence à l'évaluation nationale des risques de blanchiment d'argent et de financement du terrorisme.

3. Les mesures de diligence renforcée à l'égard des opérations ou transactions utilisant des technologies nouvelles ou en développement :

² Ainsi ajouté par la note ACM n° 23 du 10 avril 2019

Les institutions de microfinance doivent mettre en place un dispositif permettant de prévenir les risques inhérents à l'utilisation des nouvelles technologies à des fins de blanchiment d'argent ou de financement du terrorisme. À cet effet, elles doivent se doter de dispositifs de gestion des risques permettant d'identifier et d'évaluer les risques de blanchiment d'argent ou de financement du terrorisme pouvant résulter :

- Du développement de nouveaux produits et services, y compris de nouveaux canaux de distribution ; et
- De l'utilisation de technologies nouvelles ou en développement en lien avec de nouveaux produits ou des produits préexistants.

L'évaluation des risques doit avoir lieu avant le lancement de nouveaux produits ou services ou avant l'utilisation de technologies nouvelles ou en développement. Les institutions de microfinance doivent prendre les mesures appropriées pour gérer et atténuer ces risques ainsi que les risques spécifiques liés aux relations d'affaires et aux transactions qui n'impliquent pas la présence physique des parties.

V. Les mesures requises en matière d'organisation, de contrôle interne et de formation continue

1. Les mesures requises en matière d'organisation :

Les institutions de microfinance doivent se doter d'une organisation, de moyens humains et logistiques et de règles internes précises en vue d'assurer la bonne application et le respect des dispositions légales et réglementaires en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

Ces règles internes doivent décrire les diligences à accomplir et les règles à suivre notamment en matière :

- D'identification et de connaissance de la clientèle
- De constitution et d'actualisation des dossiers de la clientèle
- De délais pour la vérification de l'identité des clients et la mise à jour des informations
- De conservation de documents
- De constitution et de conservation de bases de données.

Les règles de contrôle interne écrites agréées par l'organe d'administration doivent être présentées au responsable de la conformité et du contrôle interne. Elles doivent être communiquées aux agents de l'institution de microfinance et notamment ceux qui sont en contact direct avec les clients.

Les IMF doivent établir une cartographie des risques liés au blanchiment d'argent et au financement du terrorisme et ce, au regard de la nature des transactions et des opérations qu'elles réalisent et de la catégorie des clients avec lesquels elles traitent. Devant faire l'objet d'une mise à jour régulière, cette cartographie doit être établie selon une approche fondée sur le risque de blanchiment d'argent et de financement du terrorisme selon laquelle l'IMF doit notamment :

- Prendre les mesures appropriées pour identifier et évaluer ses risques,
- Disposer d'une politique, de contrôles et de procédures permettant de gérer et d'atténuer les risques identifiés.

Les institutions de microfinance doivent conserver les dossiers de leurs clients et les pièces se rapportant à leurs identités sur support matériel ou électronique, pendant dix ans au moins à compter de la date de clôture de la relation d'affaires.

Elles doivent, en outre, conserver les registres, les livres comptables et autres documents sauvegardés auprès d'elles sur support matériel ou électronique, pendant une période de dix ans au moins à compter de la date de l'octroi d'un microfinancement, afin de les consulter pour les besoins de traçabilité des différentes phases des transactions ou opérations financières effectuées par leurs soins et d'identifier tous les intervenants ou de s'assurer de leur véracité.

2. La désignation du correspondant de la CTAF :

Les institutions de microfinance doivent :

- Désigner parmi leurs dirigeants disposant d'un niveau hiérarchique adéquat et ayant la compétence et l'expérience requises, un correspondant pour Commission Tunisienne des Analyses Financières. Elles doivent également désigner un correspondant suppléant remplissant les mêmes conditions. La désignation dudit correspondant et du suppléant doit être établie dans le cadre du système de contrôle de conformité à mettre en place par l'institution.
- Communiquer au Secrétariat Général de la Commission Tunisienne des Analyses Financières la décision de désignation du correspondant et de son suppléant avec indication de leurs qualités, fonctions ainsi que de leurs coordonnées.
- Mettre à la disposition du correspondant de la CTAF l'ensemble des données, documents et registres nécessaires à l'exécution de ses missions lui permettant d'exercer ses fonctions en toute indépendance et de respect de la confidentialité des informations qu'il reçoit et des actions qu'il mène.

Le correspondant de la CTAF est chargé de l'examen des transactions et des opérations et de déclarer celles qui sont suspectes conformément aux modalités de la décision de la Commission Tunisienne des Analyses Financières n° 2017-01 du 2 mars 2017 susvisée. Les résultats de l'examen sont consignés par écrit dans un registre tenu à cet effet.

3. Les mesures requises en matière de contrôle interne, de recrutement et de formation continue

3.1 Les mesures requises en matière de contrôle interne :

Les institutions de microfinance doivent instaurer des procédures de contrôle interne pour vérifier le degré d'efficacité des mesures de diligence en matière de répression du blanchiment d'argent et de lutte contre le financement du terrorisme.

Les opérations de contrôle doivent se dérouler selon une fréquence qui prend en compte la nature, l'étendue et le degré de complexité des transactions et des opérations réalisées par les IMF.

Les résultats des opérations de contrôle doivent être consignés dans le rapport du responsable de conformité et de contrôle interne et les organes de direction doivent en être informés.

3.2 Les mesures requises en matière de recrutement :

Les institutions de microfinance doivent, avant d'embaucher un nouvel employé, vérifier son identité complète et sa réputation et les documenter.

3.3 Les mesures requises en matière de formation continue :

Les institutions de microfinance doivent préparer et réaliser des programmes de formation continue destinés à leurs agents. Ces programmes doivent notamment expliciter les aspects suivants :

- Les dispositions législatives et réglementaires en vigueur en matière de répression du blanchiment d'argent et de lutte contre le financement du terrorisme ;

- Les méthodes et les techniques de blanchiment d'argent et de financement du terrorisme et les moyens de les détecter ;
- Les modalités de déclaration des transactions et des opérations suspectes et de respect des obligations de confidentialité ;
- Les procédures à suivre pour traiter avec les clients suspects.

VI. Les obligations d'information à l'égard de l'autorité de contrôle de la microfinance

Les institutions de microfinance doivent communiquer à l'autorité de contrôle de la microfinance :

- Le nombre et le montant total des opérations déclarées à la Commission Tunisienne des Analyses Financières dans un délai de 21 jours suivant la fin de chaque semestre.
- Les règles écrites fixant les mesures de diligence en matière de répression du blanchiment d'argent et de lutte contre le financement du terrorisme ainsi que tout changement qui y a été introduit dans un délai ne dépassant pas dix jours de leurs dates d'adoption.¹³
- Les cartographies des risques relatifs au blanchiment d'argent et au financement du terrorisme ainsi que tout changement qui y a été introduit dans un délai ne dépassant pas dix jours de leurs dates de mise en œuvre.¹

Sur demande préalable de l'autorité de contrôle de la microfinance, les institutions de microfinance doivent lui communiquer :

- Les registres comportant les résultats de l'analyse des transactions et des opérations.
- Les programmes de formation de leurs agents en matière de répression du blanchiment d'argent et de lutte contre le financement du terrorisme avec indication de leur teneur, de la date de leur mise en place et de l'identité et des fonctions des agents qui y ont participé.

Toutes les institutions de microfinance sont tenues de prendre les mesures nécessaires pour se conformer aux nouvelles exigences prévues par la présente note.

VII. Les sanctions² :

Tout manquement aux obligations prévues par la présente note expose l'institution de microfinance contrevenant aux sanctions disciplinaires prévues par la réglementation en vigueur et notamment la loi organique n°2015-26 du 7 août 2015 relative à la lutte contre le terrorisme et à la répression du blanchiment d'argent telle que modifiée et complétée par la loi organique n°2019-9 du 23 janvier 2019 et le décret-loi n° 2011-117 du 5 novembre 2011 portant organisation de l'activité des institutions de microfinance tel que modifié par la loi n° 2014-46 du 24 juillet 2014.

¹³ Ainsi modifié par la note ACM n° 23 du 10 avril 2019

² Ainsi ajouté par la note ACM n° 23 du 10 avril 2019



Tunis, le 15/03/2017

Note N° 14

Objet : Traitement des réclamations des IMF en relation avec la centrale des risques de la microfinance.

Le Directeur Général de l'Autorité de Contrôle de la Microfinance

Vu le décret-loi n° 2011-117 du 5 novembre 2011 portant organisation de l'activité des institutions de microfinance tel que modifié par la loi n° 2014-46 du 24 juillet 2014 ;

Vu la loi n°2016-35 du 25 avril 2016 portant statuts de la Banque Centrale de Tunisie ;

Vu le décret n° 2012-2128 du 28 septembre 2012, fixant les modalités de fonctionnement de l'autorité de contrôle de la microfinance,

Vu le protocole d'accord du 13 mai 2015 sur l'échange des données entre la BCT et l'ACM ;

Vu la note ACM n° 8 du 21 septembre 2016 relative au Traitement des réclamations des IMF en relation avec la centrale des risques de la microfinance,

Vu les délibérations du conseil d'administration de l'ACM du 26 décembre 2016 ;

Porte à la connaissance des institutions de microfinance (IMF) ce qui suit :

La troisième et la quatrième section de la note ACM n° 8 du 21 septembre 2016 sont modifiées comme suit :

3- Contestation d'un encours bancaire ou assimilé par un client d'une IMF (nouveau):

- L'IMF informe le client qu'il doit s'adresser au comptoir de la BCT le plus proche afin d'avoir sa situation détaillée. Ce client a le droit de demander la rectification des données erronées auprès de l'établissement déclarant conformément à l'article 7 de la circulaire 2008-06 de la BCT du 10 mars 2008, relative à la Centrale d'informations.
- L'établissement déclarant est tenu d'effectuer les rectifications nécessaires s'il s'avère que les données étaient inexactes et d'en informer sans frais, l'intéressé.

Le présent document constitue une référence très utile pour élaborer un manuel de procédures dédié à la gestion des microfinancements et ne peut aucunement s'ériger en un manuel complet pouvant être appliqué par toute IMF. En effet le présent document gagnerait à être enrichi par un niveau de détail plus élaboré tenant compte notamment des spécificités de chaque IMF associative ou société anonyme, de sa taille, son réseau, sa politique de crédit et son organisation.

4- Contestation d'un encours microfinance par un client d'une banque (nouveau) :

- La banque informe le client qu'il doit s'adresser au comptoir de la BCT le plus proche afin d'avoir sa situation détaillée. Ce client a le droit de demander la rectification des données erronées auprès de l'IMF concernée. En cas d'absence de représentation de l'IMF dans la zone, le comptoir prend en charge la réclamation et l'envoie par mail à l'ACM qui la transfère à l'IMF concernée en vue d'effectuer éventuellement les corrections nécessaires.
- L'IMF est tenue d'effectuer les rectifications nécessaires s'il s'avère que les données étaient inexactes et d'en informer sans frais, l'intéressé.