

المحافظ
Le Gouverneur



Nouakchott, le

31 MARS 2022

نواكشوط

INSTRUCTION N° 05 GR/2022

**PORTEUR RÉGLEMENTATION DES AGENTS DES PRESTATAIRES
DE SERVICES DE PAIEMENT**

Le Gouverneur de la Banque Centrale de Mauritanie,

- Vu la loi n° 73.118 du 30 mai 1973, portant création de la Banque Centrale de Mauritanie ;
- Vu la loi n° 2018-034 du 8 août 2018, portant statuts de la Banque Centrale de Mauritanie ;
- Vu la loi n° 2019-017 du 20 février 2019 relative à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme ;
- Vu la loi n° 2018-036 bis du 16 août 2018 portant réglementation des établissements de crédit ;
- Vu la loi n° 2004-042 du 25 juillet 2004 fixant le régime applicable des relations financières avec l'étranger et leur enregistrement statistique ;
- Vu la loi n° 2021-014 du 5 juillet 2021 relative aux services et moyens de paiement électronique ;
- Vu le décret n° 2019-197 du 23 octobre 2019, portant application de la loi n° 2019-017 du 20 février 2019 relative à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme ;
- Vu le décret n° 08-2020/PR du 21 janvier 2020 portant nomination du Gouverneur de la Banque Centrale de Mauritanie ;
- Vu l'Instruction n° 06/GR/2019 du 22 novembre 2019 relative aux exigences de contrôle en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (tous les établissements financiers autres que les sociétés d'assurance) ;
- Vu l'Instruction n° 02/GR/2022 portant réglementation des services et moyens de paiement électronique ;
- Vu l'Instruction n° 03/GR/2022 portant réglementation des établissements de paiement ;
- Vu l'Instruction n° 04/GR/2022 portant réglementation des établissements de monnaie électronique ;
- Vu les délibérations du Conseil Prudentiel de Résolution et de Stabilité Financière en date du 30 MARS 2022 ;

Décide :

PREMIER TITRE : DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Article premier : 1° La présente instruction a pour objet la réglementation des agents des prestataires de services de paiement conformément à la loi

n° 2021-014 du 5 juillet 2021 relative aux services et moyens de paiement électronique (ci-après la « Loi ») avec pour objectif de :

- fournir des normes et des exigences minimales pour les opérations de ces agents et,
- renforcer l'inclusion financière ; et
- prévoir la mise en place d'agents de prestataires de services de paiement comme moyen d'offrir des services de paiement et de monnaie électronique de manière rentable.

2° Elle ne s'applique pas aux prestataires d'initiation de paiement et aux prestataires de services d'information sur les comptes qui font l'objet d'une réglementation spécifique.

Pour les agents exerçant d'autres activités que celles d'agent au sens de la présente instruction et/ou, le cas échéant, ayant le statut d'intermédiaire d'établissement de crédit au sens de l'article 31 de la Loi n° 2018-036 BIS portant réglementation des établissements de crédit, les dispositions de la présente instruction ne s'appliquent qu'à leurs activités d'agent liées aux services de paiement et de monnaie électroniques telles que spécifiées à l'article 5.

A ce titre, si un établissement de crédit confie à un ou plusieurs de ces intermédiaires d'établissements de crédit t, des activités liées aux services de paiement et de monnaie électroniques telles que spécifiées à l'article 5, le ou intermédiaires d'établissements de crédit doivent i) se voir appliquer et appliquer eux-mêmes les dispositions de la présente instruction pour leurs activités liées aux services de paiement et de monnaie électroniques, ii) permettre à tout moment au client et, par tout moyen pertinent, de distinguer entre leurs activités d'agent au sens de la présente instruction et leur autre activité qui consiste à présenter, proposer ou aider à la conclusion des opérations de banque ou à effectuer tous travaux et conseils préparatoires à leur réalisation.

Article 2 : Pour l'application de la présente Instruction, en plus des définitions précisées à l'article 2 de la Loi, il y a lieu d'entendre par :

- **Agents des prestataires de services de paiement :** les personnes physiques ou morales prévus à l'article 87 de la Loi qui, à titre habituel, comme activité principale ou accessoire, exercent pour le compte d'un ou plusieurs prestataires de services de paiement les activités de services de paiement et d'émission de monnaie électronique. Tout agent susmentionné agit en vertu d'un mandat donné par un prestataire de services de paiement qui doit préciser la nature et les conditions des opérations que l'agent est habilité à accomplir. ;

Article 3 : Les prestataires de services de paiement peuvent créer leur propre réseau de distribution en interne ou recourir aux services des agents des établissements de services de paiement et de monnaie électronique dans les conditions de la Loi et de la présente instruction.

La présente instruction ne s'applique pas aux personnes physiques salariées d'un prestataire de services de paiement y compris lorsqu'elles exercent des activités de distribution de ses services.

Article 4 : 1° Conformément à la Loi, les clauses d'exclusivité sont interdites dans les conventions de mandats d'agent avec les prestataires de services de paiement qu'elles s'opposent à la création d'une relation commerciale avec un établissement de services de paiement ou de monnaie électronique ou avec un prestataire de services de paiement appartenant une autre catégorie d'acteurs comme les établissements de crédit.

2° Un agent peut fournir des services d'agent à autant de prestataires de services de paiement qu'il peut en accueillir à un moment donné.

La capacité de l'agent à accueillir un plus grand nombre de prestataires de services de paiement est déterminée par le prestataire de services de paiement nouveau venu au regard des moyens humains, techniques, financiers et organisationnels de l'agent.

Dans tous les cas où les agents distribuent les services de plusieurs prestataires de services de paiement, ils sont tenus de séparer physiquement, dans des coffres différents, les fonds des différents prestataires.

TITRE II : CONDITIONS D'ACCES ET D'EXERCICE DES AGENTS DES ETABLISSEMENTS DE PAIEMENT ET DE MONNAIE ELECTRONIQUE

Section 1. Activités autorisées

Article 5 : 1° Les activités autorisées aux agents des prestataires de services de paiement sont les suivantes :

- l'ouverture de comptes de paiement,
- les dépôts et les retraits,
- les services de transfert de fonds,
- le paiement des factures ;
- toute autre activité que la Banque Centrale de Mauritanie pourrait à l'occasion autoriser.

Les agents peuvent également faire la promotion des services fournis par les prestataires de services de paiement et être habilités à démarcher des clients pour le compte de ceux-ci conformément à la réglementation en vigueur.

2° Toutefois, les agents des prestataires de services de paiement ne doivent pas :

- effectuer ou exécuter une transaction lorsqu'il y a une défaillance de communication avec le prestataire de services de paiement ;
- effectuer une transaction lorsqu'un reçu ou un accusé de réception ne peut être généré ;

- 
- faire payer des frais au client en sus des frais prévus par les conditions conclues entre le client et les prestataires de services de paiement ;
 - donner toute garantie ;
 - offrir des services financiers de leur propre chef ;
 - fournir, rendre ou prétendre fournir ou rendre tout service financier qui n'est pas spécifiquement autorisé par son mandat ;
 - accorder des prêts ou exercer toute fonction d'évaluation aux fins d'accorder un prêt ou toute autre facilité, sauf si cela est autorisé par exception par toute autre loi écrite à laquelle l'agent est soumis ;
 - effectuer le dépôt et l'encaissement de chèques ;
 - effectuer des transactions en devises étrangères ;
 - fournir des avances en espèces ; et.
 - sous-traiter une autre entité pour effectuer des opérations d'agent en son nom, sauf si une structure d'agents principaux est en place en vertu de l'article 14 ci-après.

3° Les agents des prestataires de services de paiement, veillent au respect par leurs salariés des dispositions du 1° ci-dessus ;

43° Le prestataire de services de paiement peut spécifier dans le mandat qui le lie à l'agent d'autres activités, qu'il est interdit à l'agent d'entreprendre.

Section 2. – Conditions d'accès et d'exercice

Sous-section 2.1 - Immatriculation

Article 6 : Les prestataires de services de paiement qui recourent aux services d'agents doivent s'assurer que ceux-ci sont immatriculés au registre du commerce conformément aux lois qui leur sont applicables.

Sous-section 2.2. - Incompatibilités et admissibilité

Article 7 : Les agents mentionnés à la présente instruction ne doivent pas avoir fait l'objet d'une condamnation pénale ou d'une autre sanction prononcée par la Banque Centrale de Mauritanie à leur égard.

Article 8 : Toute entité à caractère confessionnel ou à but non lucratif, toute organisation non gouvernementale, tout établissement d'enseignement, ou toute autre entité qui, en vertu d'une loi applicable, n'est pas autorisée à exercer une activité lucrative ainsi que tout bureau de change ne doit pas s'engager dans une activité d'agent de prestataire de services de paiement ;

Article 9 : Toute entité soumise à une autorité de régulation en vertu d'une loi écrite ou toute entité publique doit obtenir le consentement de l'autorité de régulation ou de l'organisme ou autorité de surveillance approprié avant d'être nommée agent.

Sous -section 2.3. - Obligation et procédure d'enregistrement auprès de la Banque Centrale de Mauritanie

Article 10 : 1° Conformément au 6^{ème} alinéa de l'article 87 de la Loi les prestataires de services de paiement doivent communiquer à la Banque Centrale de Mauritanie pour enregistrement la liste actualisée de leurs agents ainsi que les dispositions mises en place pour la maîtrise des risques, notamment de gouvernance et de liquidité dans leur réseau de distribution.

2° A cet effet, avant l'activation du réseau de distribution d'agents et lors du recrutement de chaque nouvel agent du prestataire de services de paiement concerné, ledit prestataire de services de paiement communique à la Banque Centrale de Mauritanie les informations requises en remplissant le formulaire figurant en Annexe I de la présente instruction.

3° La Banque Centrale de Mauritanie dispose d'un délai de [deux] pour enregistrer le ou les agents ou pour notifier au prestataire de services de paiement concerné son refus d'enregistrer un ou des agents si, après vérification les informations fournies ne lui paraissent pas satisfaisantes.

Dans cette hypothèse la Banque Centrale de Mauritanie peut soit demander des informations supplémentaires dans les délais qu'elle prescrit, soit refuser l'enregistrement de l'agent ou des agents concerné(s) pour des motifs dûment justifiés.

Sous-section 2.4. Responsabilité

Article 11 : Lorsqu'il agit pour le compte d'un prestataire de services de paiement, ou d'un autre agent (« agent principal »), en application d'un mandat qui lui a été délivré, les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle des agents des prestataires de services de paiement sont couvertes par la personne pour le compte de laquelle il agit ou par laquelle il est mandaté.

Article 12 : Tout agent d'un prestataire de services de paiement qui, même à titre occasionnel, se voit confier des fonds en tant que mandataire desdits établissements, est tenu à tout moment de justifier d'une garantie financière spécialement affectée au remboursement de ces fonds aux clients.

Sous-section 2.5. - Code de bonne conduite

Article 13 : Les agents des prestataires de services de paiement sont tenus au respect de règles de bonne conduite qui peuvent être fixées par la Banque Centrale de Mauritanie en fonction de la nature de l'activité qu'ils exercent.

Ces règles prévoient notamment les obligations à l'égard de leurs clients pour leur bonne information et le respect de leurs intérêts.

Section 3- Structuration du réseau d'agents

Article 14 : 1° La responsabilité de la sélection des agents incombe uniquement au prestataire de services de paiement concerné, sous réserve des structures d'agents autorisées suivantes :

- Agent principal : un agent qui a la responsabilité d'établir un ensemble de points de vente ou de franchises au sein d'un réseau de points de vente qui sont sous sa supervision et son contrôle ; ou,
- Sous agent : un sous agent est un agent qui ne délègue pas de pouvoirs à d'autres agents mais qui assume lui-même la relation avec les clients.

2° Les agents principaux peuvent réaliser des opérations, mettre à disposition des instruments de paiement et ouvrir des comptes de paiement correspondant aux niveaux 1 à 3 prévus aux articles 22 et 38 de l'Instruction n° 02/GR/2022 portant réglementation des services et moyens de paiement électronique.

Les sous agents ne sont autorisés qu'à réaliser les opérations isolées de paiement, à mettre à disposition un instrument de paiement réservé à des paiements de faibles montants ou à ouvrir un compte de paiements sous forme d'unités de monnaie électronique correspondant au Niveau 1 prévu aux articles 22 et 38 de l'Instruction n° 02/GR/2022 portant réglementation des services et moyens de paiement électronique et à l'article

3° Les prestataires de services de paiement exigent de tous les agents qu'ils soumettent des informations actualisées chaque année et dès qu'un changement substantiel intervient dans leur organisation.

Section 4 - Suivi des relations avec les agents

Article 15 : 1° La Banque Centrale de Mauritanie contrôle, au moins sur une base annuelle, les relations entre les prestataires de services de paiement et leurs agents, ainsi que le respect des dispositions législatives et réglementaires applicables.

2° En cas de besoin ou en réponse à des questions spécifiques, la Banque Centrale de Mauritanie peut effectuer des visites de contrôle auprès de tout agent.

3° L'approche de surveillance des agents principaux diffère de celle des autres types d'agents en raison du risque plus élevé, de la gestion des liquidités et des conséquences d'une défaillance. Dans le cas des agents principaux, la Banque Centrale de Mauritanie exige une divulgation complète des personnes ou entités qui contrôlent 10 % ou plus du capital social ou qui ont le pouvoir d'exercer une influence significative sur leur gestion.

Section 5. Contenu minimal du mandat d'agent

Article 16 : Tout mandat d'agent doit contenir au minimum les informations suivantes :

- le détail de toutes les activités que l'agent doit mener ou les limites de ces activités par les prestataires de services de paiement ;
- les heures d'ouverture de l'agent ;
- les limites appropriées pour la détention d'espèces par l'agent et également les limites pour le retrait et le dépôt de clients individuels ;
- le fait que l'agent soit tenu de remettre au mandant les documents justificatifs des opérations réalisées pour son compte ;
- une déclaration selon laquelle toutes les informations ou données que l'agent collecte en relation avec ses services, qu'elles proviennent des clients, des prestataires de services de paiement ou d'autres sources, sont la propriété des prestataires de services de paiement et ces informations doivent rester confidentielles ;
- les mesures correctives dont disposent les prestataires de services de paiement en cas de manquement de l'agent à ses obligations stipulées ;
- une déclaration précisant que les employés d'un agent ne sont pas traités comme des employés du prestataire de services de paiement et que les droits et obligations de ces derniers sont convenus entre ces employés et l'agent ;
- des dispositions permettant de modifier les termes du mandat et des dispositions relatives à la défaillance et à la résiliation du mandat ;
- une clause de transition sur les droits et obligations des parties en cas de résiliation ou de cessation du contrat d'agent ;
- le fait que les prestataires de services de paiement et l'agent peuvent prévoir d'autres modalités et conditions qu'ils jugent nécessaires pour l'activité d'agent ;
- le fait que le prestataire de services de paiement soit autorisé à faire appel à un tiers (tel qu'un gestionnaire de réseau de distribution qui ne doit pas être confondu avec l'agent principal mentionné à l'article 14 pour gérer son réseau d'agents et, le cas échéant, d'agents principaux, étant cependant précisé que tous les recrutements d'agents doivent être approuvées par le prestataire de services de paiement ;
- les obligations du prestataire de services de paiement et de l'agent ;
- le fait que le prestataire de services de paiement est responsable de toutes les actions ou omissions de l'agent à l'égard du client ou qui conduiraient au non-respect des obligations du prestataire de services de paiement vis à vis de la Banque Centrale de Mauritanie, nonobstant toute disposition contraire du mandat, à condition qu'elles concernent les services de paiement fournis ou les questions qui y sont liées ;
- les commissions et tous les frais relatifs à l'activité d'agent doivent être explicitement mentionnés dans le contrat ;
- la responsabilité du paiement des frais (directs ou indirects) liés aux activités de l'agent doit également être explicitement mentionnée ;
- les agents ne sont pas autorisés à facturer aux clients des frais les concernant directement, et les détails ;
- la rémunération de l'agent ;
- les mesures visant à atténuer les risques associés aux services fournis par les agents doivent inclure des limites sur les transactions des clients, la



gestion de la trésorerie, la sécurité des liquidités, la sécurité des locaux des agents et les polices d'assurance ;

- la confidentialité des informations relatives aux clients et aux utilisateurs ;
- la description technique des dispositifs électroniques ;
- la précision selon laquelle l'agent doit à tout moment assurer la conservation de tous les dossiers, données, documents ou fichiers pertinents ou, à défaut, que ces dossiers, données, documents ou fichiers sont transférés aux prestataires de services de paiement à intervalles réguliers convenus au préalable ;
- la responsabilité de la mise à disposition de l'infrastructure et de la passation de marchés avec des prestataires de services tiers, y compris l'engagement du prestataire de services de paiement de fournir à l'agent des services particuliers, doit être explicitement mentionnée ;
- le respect des exigences en matière de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme est obligatoire ;
- le fait que la Banque Centrale de Mauritanie ait accès gratuitement, pleinement, sans entraves et en temps voulu aux systèmes internes, documents, rapports, dossiers, personnel et locaux de l'agent dans la mesure où l'activité de paiement ou de monnaie électronique de l'agent est concernée et exerce les pouvoirs qu'elle juge nécessaires ;
- une clause de règlement des litiges.

Les prestataires de services de paiement et l'agent peuvent prévoir d'autres modalités et conditions qu'ils jugent nécessaires pour l'activité d'agent.

Article 17 : Tout prestataire de services de paiement qui souhaite modifier les termes du mandat conclu avec un ou plusieurs de ses agents, tel qu'approvée par la Banque Centrale de Mauritanie, est tenue d'en informer la Banque Centrale de Mauritanie qui peut s'y opposer si les modifications envisagées présentent un risque pour la bonne application de la Loi ou de la présente instruction.

Section 6 - Sélection et évaluation des agents

Sous-section 6.1 – Principes généraux

Article 18 : 1° Les prestataires de services de paiement sont tenus de faire preuve de la diligence requise à l'égard des agents potentiels.

2° Tous les prestataires de services de paiement disposent de politiques et de lignes directrices en matière de diligence raisonnable qui définissent l'engagement initial des agents, les contrôles réguliers de suivi et de contrôle et les mesures correctives.

3° Les prestataires de services de paiement définissent des normes minimales pour la sélection et la procédure d'approbation pour chaque catégorie d'agents.

Sous-section 6.2 - Etablissement de la relation avec les agents

Article 19 : 1° Avant de nommer un agent, les prestataires de services de paiement s'assurent que la personne physique ou morale a une infrastructure physique et des ressources humaines appropriées pour fournir les services requis.

2° Aux fins de la réalisation d'une évaluation en vertu du présent article, l'agent proposé remplit un formulaire d'évaluation d'agent que les prestataires de services de paiement doivent conserver durant toute la durée du mandat de l'agent et qu'ils doivent fournir à la Banque Centrale de Mauritanie à sa demande.

3° Avant d'être nommée agent en vertu des dispositions de la présente instruction, toute entité qui souhaite être nommée agent par un prestataire de services de paiement doit fournir à ces derniers à minima les informations suivantes :

- le nom de la personne morale ou de la personne physique proposée pour être agent ;
- le certificat d'immatriculation au registre du commerce ;
- la description, le cas échéant, de l'activité commerciale que l'entité a exercée au cours des douze derniers mois précédent immédiatement la date de la demande ;
- la licence ou permis d'exploitation en cours de validité pour toute activité commerciale réglementée exercée par l'entité pendant au moins douze mois avant la date de la demande ;
- le cas échéant pour les personnes morales, des états financiers vérifiés pour les deux dernières années ;
- le certificat de décharge fiscale ;
- l'emplacement physique, l'adresse postale, les numéros de téléphone de l'entité et ses heures de travail ;
- la preuve de la disponibilité des fonds pour couvrir les opérations de l'agent, y compris les dépôts et les retraits effectués par les clients, ; et
- toute autre information que le prestataire de services de paiement peut exiger.

4° Lorsqu'un agent potentiel n'est pas en mesure de satisfaire aux exigences des points visés au 3° ci-dessus, il n'est pas empêché d'être un sous-agent, lorsqu'il existe une structure d'agents principaux.

5° Le prestataire de services de paiement préserve la sécurité et la confidentialité de toutes les informations fournies par l'agent et met ces informations à la disposition de la Banque Centrale de Mauritanie sur demande.

6° Le prestataire de services de paiement s'efforce d'obtenir des informations exactes de ses agents ou employés.

7° Toute entité, personne physique ou personne morale qui, ou dont les propriétaires, partenaires, dirigeants ou employés, fournissent à un prestataire de services de



paiement des informations fausses ou inexactes en vertu de la présente instruction, est exclue de l'activité d'agent.

8° Chaque prestataire de services de paiement doit sensibiliser ses agents aux dispositions de la présente instruction et à l'obligation de se conformer à ses exigences.

Sous-section 6.3 - Aptitude morale et professionnelle d'un agent potentiel

Article 20 : 1° Les prestataires de services de paiement évaluent l'aptitude morale, commerciale et professionnelle de la personne physique ou des associés de la personne morale proposés pour être nommés agents.

2° Dans le cas d'une personne morale, les prestataires de services de paiement évaluent l'aptitude morale, commerciale et professionnelle du directeur général et du ou des responsables des opérations de l'agent.

3° Pour évaluer l'aptitude d'une personne physique, d'un propriétaire unique, d'un associé ou d'un dirigeant d'une personne morale, le prestataire de services de paiement doit tenir compte des points suivants :

- les informations négatives obtenues auprès des bureaux de crédit ou d'autres sources crédibles ;
- tout casier judiciaire en matière de finances, de fraude, d'honnêteté ou d'intégrité ;
- la réputation (basée sur les références d'au moins deux personnes de bonne moralité dans la même localité que la personne) ;
- l'expérience professionnelle ou dans les affaires ;
- les sources de financement ;
- les antécédents commerciaux de l'entité au cours des trois dernières années, le cas échéant ;
- toute autre information pouvant avoir un impact négatif ou positif sur l'agent potentiel.

Section 7 -. Due diligence des agents

Article 21 : 1° Les prestataires de services de paiement établissent des procédures de diligence raisonnables, efficaces et approfondies des agents pour atténuer les risques.

2° Les prestataires de services de paiement mettent en place des politiques et des procédures claires et bien documentées en matière de diligence raisonnable des agents. Ces politiques et procédures doivent au moins comprendre des méthodes d'identification des agents potentiels, des contrôles préalables initiaux et des contrôles préalables réguliers à effectuer à des intervalles précis, ainsi qu'une liste de contrôle des signaux d'alerte précoce et des mesures correctives pour assurer une gestion proactive des agents.

3° Les rôles ou /responsabilités des fonctions ou /départements au sein des prestataires de services de paiement en ce qui concerne la gestion des agents doivent être clairement spécifiés dans les procédures de diligence raisonnable des agents.

4° Les prestataires de services de paiement doivent s'assurer que les agents sont bien établis, de bonne réputation et ont la confiance du marché.

5° Les prestataires de services de paiement doivent s'assurer que des procédures de contrôle au titre de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme approprié existent pour les activités des agents. Les mesures nécessaires à prendre par les agents à cet égard doivent être communiquées aux agents et le respect de ces mesures par les agents doit être contrôlé.

6° Les diligences raisonnables doivent également inclure :

- la vérification du statut juridique de l'agent ;
- la vérification de l'adresse ou de la localisation de tous les agents potentiels ;
- l'établissement qu'il n'y a pas de conflit d'intérêt avec le prestataire de services de paiement qui pourraient nuire à la bonne exécution du mandat d'agent ;
- la vérification de l'adéquation des ressources des agents potentiels pour les services à fournir ;
- toute autre mesure jugée nécessaire par les prestataires de services de paiement.

Section 7. Rôles et responsabilités clés des prestataires de services de paiement

Sous-section 7.1. Principes généraux

Article 22 : Le prestataire de services de paiement est responsable pour l'élaboration d'un mandat d'agent approprié et la désignation d'agents éligibles sur la base de critères définis.

2° Le prestataire de services de paiement est entièrement responsable de toutes les actions ou omissions de son agent. Cette responsabilité s'étend aux actions de l'agent, même si elles ne sont pas autorisées dans son mandat, tant qu'elles concernent les services de l'agent effectués pour le compte du prestataire de services de paiement concerné ou les questions qui y sont liées.

3° Le prestataire de services de paiement maintient une surveillance efficace des activités de l'agent et veille à ce que des contrôles appropriés soient incorporés dans son système afin d'assurer le respect des réglementations pertinentes.

Sous-section 7. 2. - Gestion opérationnelle de l'activité des agents

Article 23 : 1° Le prestataire de services de paiement doit élaborer et mettre en œuvre une stratégie de distribution de ses services.

Le prestataire de services de paiement assure une surveillance efficace de la gestion de son réseau d'agents, qui comprend l'examen et l'approbation des principaux aspects de leur politique de contrôle de la sécurité, de leurs processus et des infrastructures.

2° Il doit mettre en œuvre un cadre global pour la gestion des risques associés à la dépendance à l'égard de tiers.

Le prestataire de services de paiement veille à étendre ses fonctions d'audit interne pour faire face à la complexité et aux risques accrus inhérents aux activités d'agent et veille à ce que le département d'audit soit doté d'un personnel approprié possédant les compétences requises.

Le prestataire de services de paiement prend des mesures pour mettre à jour et modifier, si nécessaire, ses politiques et pratiques de gestion des risques existantes pour couvrir les services d'agent actuels ou prévus.

Le prestataire de services de paiement doit prendre des mesures pour assurer l'intégration des applications pour les agents avec les principaux systèmes de paiement afin de parvenir à une approche intégrée de la gestion des risques pour toutes ses activités.

Il évalue l'adéquation des contrôles des activités externalisées par des audits réguliers.

Il formule et met en œuvre des politiques et de procédures visant à protéger les systèmes d'information et les données, contre les menaces.

Il fournit aux agents les directives/manuels opérationnels et les documents de politique de gestion des risques nécessaires à la prestation efficace de services aux clients.

Il mène un examen fondé sur le risque des principaux processus des agents pour garantir le respect des politiques, des règles, des réglementations et des directives opérationnelles.

3° Le prestataire de services de paiement est responsable de la sélection d'agents crédibles ayant des points de vente appropriés.

Le prestataire de services de paiement met en œuvre des politiques de gestion et d'atténuation du risque associé à l'engagement de ses agents pour fournir des services financiers en son nom.

Le prestataire de services de paiement forme initialement et régulièrement les agents pour leur permettre d'effectuer des opérations de manière adéquate et de fournir les services convenus, y compris la formation relative à l'identification correcte des clients, au service à la clientèle, à la confidentialité des informations, à la tenue des dossiers et à l'éducation financière.

Il fournit une éducation financière de base aux clients et aux agents.

Article 24 : Les prestataires de services de paiement s'assurent que :

- aucun agent ne déménage, transfère ou ferme ses locaux d'agent sans en avoir informé au préalable le prestataire de services de paiement ;
- l'avis d'intention de déplacer, transférer ou fermer les locaux de l'agent doit être signifié au prestataire de services de paiement au moins trente jours ou toute autre période convenue dans le contrat, dont une copie doit être affichée dans les locaux de l'agent ;
- dans les trente jours précédant le déménagement ou la fermeture des locaux de l'agent, le prestataire de services de paiement informe la Banque Centrale de Mauritanie et lui transmet les détails et le(s) motif(s) du déménagement, du transfert ou de la fermeture des locaux.

Sous -section .7.3. - Limites opérationnelles et transactionnelles

Article 25 : 1° Le prestataire de services de paiement établit des limites pour les services convenus avec les agents.

2° Les limites doivent être prudentes et doivent être en rapport avec le volume d'argent liquide déplacé par l'agent et les risques associés à la localisation de l'agent pour la conduite de ses activités.

3° Des limites sont fixées pour chaque agent et, le cas échéant, pour chaque type de transaction.

4° Dans tous les cas, ces limites respectent les limites prévues à l'article 14.

Sous-section 7.4. - Contrôle et supervision des agents

Article 26 : 1° Les prestataires de services de paiement sont chargés de contrôler et de superviser les activités des agents notamment en matière de gestion des risques conformément aux dispositions de l'article 30.

2° Nonobstant la responsabilité des prestataires de services de paiement de contrôler et de superviser leurs agents, la Banque Centrale de Mauritanie peut à tout moment exercer des pouvoirs de réglementation et de contrôle et peut demander les données ou les informations ou effectuer les inspections qu'elle juge nécessaires.

Sous-section 7.5. - Publication de la liste des agents

Article 27 : Les prestataires de services de paiement publient une liste actualisée de tous leurs agents sur leurs sites web et dans leurs rapports annuels.

Les publications contenant la liste de leurs agents sont diffusées à toutes leurs succursales et peuvent également être diffusées à leurs agents.

Sous-section 7.6. - Règlement des transactions et exigences technologiques

Article 28 : Pour assurer des transactions en temps réel, les prestataires de service de paiement doivent :

- veiller à ce que toutes les opérations effectuées par leurs agents soient effectuées en temps réel ;
- déployer une technologie qui facilite le paiement instantané sur le compte de l'utilisateur final ;
- fournir à leurs agents des positions de règlement pour le rapprochement des transactions.

Article 29 : Les prestataires de services de paiement doivent mettre en place des systèmes accessibles à leurs agents qui traitent spécifiquement et au minimum les questions suivantes :

- la sécurité physique et la logique de l'infrastructure ;
- la disponibilité des services ;
- la confidentialité et l'intégrité des données ;
- le cryptage du code PIN et des transactions électroniques ;
- la responsabilité du client et non-répudiation des transactions ;
- la messagerie d'erreur et le traitement des exceptions.

TITRE III - PRESCRIPTIONS EN MATIERE DE SECURITE ET DE VIGILANCE

Section 1. - Gestion des risques

Article 30 : 1° Les prestataires de services de paiement doivent disposer d'informations sur le nombre et le volume des transactions effectuées pour chaque type de service par chaque agent.

Ils contrôlent le respect effectif des limites fixées et établissent d'autres mesures prudentielles dans chaque cas.

2° Ils mettent en œuvre des mesures pour contrôler les risques opérationnels, notamment en incluant dans le mandat qui les lie avec leurs agents une ou plusieurs clauses établissant les responsabilités de l'agent.

Ils conduisent des visites physiques périodiques pour s'assurer que les agents opèrent dans le strict respect de la loi, de la réglementation et de leur mandat.

3° Les prestataires de services de paiement doivent accorder une attention particulière au risque de crédit, au risque opérationnel, au risque juridique, au risque de liquidité, au risque de réputation et au respect des règles de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

4° Les prestataires de services de paiement procèdent à une évaluation en bonne et due forme de la solvabilité de l'agent et fixent des limites pour les diverses activités de l'agent en fonction de cette évaluation.

Les gammes de produits, les manuels de procédures et les limites de transactions des clients sont conçus en tenant compte des implications pour les risques opérationnels et de liquidité des agents.

5° Les risques liés à la sécurité des informations et des données doivent être gérés par les prestataires de services de paiement de manière prudente.

6°Un plan de gestion de la continuité des activités des prestataires de services de paiement doit tenir compte des opérations des agents afin d'atténuer toute perturbation, discontinuité ou lacune importante dans les fonctions des agents.

7°Les prestataires de services de paiement mettent en place des manuels de produits et de gestion, des procédures et des systèmes comptables appropriés et conçoivent des formulaires/papiers appropriés à utiliser par l'agent.

8°Ils mettent en œuvre des systèmes et du personnel pour surveiller et contrôler de manière adéquate et continue les opérations de l'agent.

Section 2. – Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme

Sous-section 2.1. - Diligence à l'égard de la clientèle

Article 31 : Dans leur relation avec les agents, les prestataires de services de paiement veillent à ce que les agents prennent en compte les facteurs suivants :

- la connaissance client (KYC) ;
- les limites quotidiennes et de transactions ;
- les exigences minimales en matière de sécurité informatique ;
- l'authentification de la transaction de chaque client.

Sous-section 2. 2.- Exigences en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme

Article 32 : 1° Les établissements de paiement et de monnaie électronique doivent former leurs agents aux exigences de la lutte contre le blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme.

2° Les établissements de paiement et de monnaie électronique veillent notamment à ce que :

- les clients soient identifiés conformément aux dispositions de l'article 21 de l'Instruction n° 02/GR/2022 portant réglementation des services et moyens de paiement ;
- L'agent signale immédiatement aux établissements de paiement et de monnaie électronique et au plus tard dans les vingt-quatre (24) heures, toutes les activités suspectes dont il a connaissance ;
- l'agent effectue les opérations dont il a la charge en respectant strictement les limites de transactions prescrites par le prestataire de services de paiement.

TITRE IV. - PROTECTION DES CONSOMMATEURS

Section 1. - Exigences minimales

Article 33 : 1°Les prestataires de services de paiement veillent à ce les agents respectent les dispositions relatives à la protection des consommateurs figurant dans l'Instruction n° 02/GR/2022 portant réglementation des services et moyens de

paiement électronique et/ou rendent possible leur mise en œuvre conforme à ladite instruction.

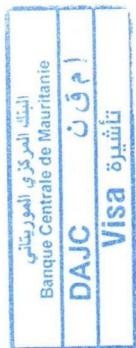
2° Les exigences suivantes doivent être respectées à tout moment :

- les prestataires de services de paiement doivent mettre en place des mécanismes qui permettront à leurs clients d'identifier de manière appropriée leurs agents et les services fournis par l'intermédiaire de ces agents ;
- les agents doivent délivrer des reçus pour toutes les transactions effectuées par leur intermédiaire. Les prestataires de services de paiement doivent fournir à leurs agents les outils nécessaires qui permettent de générer des reçus ou des accusés de réception pour les transactions effectuées par l'intermédiaire des agents. À cet égard, les reçus ou accusés de réception électroniques sont autorisés ;
- lorsqu'un agent agit en tant que destinataire et fournisseur de documents, un accusé de réception doit être fourni pour tous les documents reçus ou fournis par l'agent au client ou par celui-ci ;
- un canal de communication des plaintes reçues par les agents aux prestataires de services de paiement doit être prévu.
- Les prestataires de services de paiement doivent fournir à leurs agents i) un numéro de téléphone au prix d'un appel local sans surtaxe, le courriel et l'adresse du service spécifique chargé du traitement des réclamations de la clientèle du prestataire de service de paiement, ii) les conditions et moyens d'accès aux mécanismes de résolution extrajudiciaires disponibles. Ces informations doivent être affichées clairement et de façon lisible et compréhensible en arabe et français dans les locaux des agents.
- Les clients doivent pouvoir également utiliser le numéro de téléphone susmentionné du service chargé du traitement des réclamations de la clientèle du prestataire de services de paiement pour vérifier auprès des prestataires de services de paiement, l'authenticité et l'identité de l'agent, son emplacement physique et la validité de ses activités d'agent ;
- un agent doit avoir des signes clairement visibles pour le public indiquant qu'il est un fournisseur de services du prestataire de services de paiement avec laquelle il a un contrat. L'agent ne doit cependant pas déclarer au public qu'il est un prestataire de services de paiement lui-même ;
- les prestataires de services de paiement doivent fournir à leurs agents des systèmes sécurisés qui garantissent la confidentialité des informations sur les clients ;
- le client doit être informé du fait qu'il ne doit pas stocker négligemment son code PIN et d'autres informations critiques ou partager ces informations avec d'autres parties, y compris les agents.

Section 2. - Affichage

Article 34 : L'agent doit afficher dans un endroit bien visible de ses locaux, en arabe et en français n, les éléments suivants :

- le nom et le logo du prestataire de services de paiement ;



- les services offerts ;
- un avis précisant que les services sont fournis sous réserve de la disponibilité des fonds.
- les heures d'ouverture de l'agent ;
- les frais ou commissions applicables pour chaque service qui sont payables au prestataire de services de paiement par les clients ;
- Les informations requises sur le service spécifique chargé du traitement des réclamations de la clientèle du prestataire de services de paiement, et les conditions et moyens d'accès aux mécanismes de résolution extrajudiciaires disponibles;
- le nom, les numéros de téléphone et l'emplacement de la succursale de l'institution à laquelle l'agent déclare ses activités d'agent ;
- sur demande d'un client, l'agent doit montrer une copie de la lettre d'approbation délivrée par la Banque Centrale de Mauritanie au prestataire de services de paiement, une copie de sa lettre de nomination en tant qu'agent par le prestataire de services de paiement et, si c'est une personne morale, son inscription au registre du commerce et des sociétés. Ces documents doivent être facilement disponibles dans les locaux de l'agent.

Section 3. - Marque et publicité

Article 35 : 1° Les prestataires de services de paiement peuvent choisir de commercialiser le service de leur réseau d'agents sous n'importe quelle marque. Toutefois, l'utilisation de mots protégés tels que "banque", "finance", "institution financière", "intermédiaire financier", « établissement de paiement » ou « établissement de monnaie électronique » ou leurs dérivés ou tout autre mot suggérant que l'agent est lui-même un établissement financier au sens de la Loi n° 2019-017 relative à la Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme est interdite.

Dans l'hypothèse ou conformément à l'article 91 de Loi, un agent principal est un établissement de crédit non bancaire, le prestataire de service de paiement doit s'assurer que l'organisation de cet agent, sa publicité et l'affichage dans ses locaux permettent au client et de distinguer entre son activité d'agent au sens de la présente instruction et ses autres activités.

2° Dans la publicité de son réseau de services d'agent, les prestataires de services de paiement ne doivent en aucune manière présenter l'agent comme établissement financier ou induire le public en erreur quant aux services disponibles dans les locaux de l'agent.

3° Sous réserve du second alinéa du 1° du présent article, un agent ne doit pas donner à ses locaux une marque qui pourrait suggérer qu'il est un établissement financier.

4° L'agent doit afficher le nom et le logo de son mandant de manière visible et s'assurer que, lorsqu'il y a plusieurs mandants, les noms et logos sont affichés de manière similaire.

TITRE V- REGLEMENT DES LITIGES

Article 36 : Lorsqu'un litige survient entre un prestataire de services de paiement et un agent, il est réglé comme prévu ci-dessous :

- les parties conviennent de tenter de régler les différends à l'amiable dans un délai de dix (10) jours ouvrables ;
- si les parties ne parviennent pas à régler le différend conformément au point ci-dessus, elles peuvent ensuite soumettre le différend à [•].

TITRE VI. – SUPERVISION, CONTROLE ET SANCTIONS DE LA BANQUE CENTRALE DE MAURITANIE

Article 37 : 1° En plus des pouvoirs de supervision, contrôle et sanctions que la loi confère à la Banque Centrale de Mauritanie sur les prestataires de services de paiement, cette dernière est habilitée à :

- demander des informations aux agents à tout moment si elle le juge nécessaire ;
- effectuer une inspection ponctuelle ou programmée des livres et des locaux de l'agent ;
- ordonner à un agent de prendre les mesures ou de s'abstenir de tout comportement qu'elle pourrait juger nécessaire ;
- ordonner la résiliation du mandat avec le ou les prestataires de services de paiement si elle le juge nécessaire ;
- ordonner au prestataire de services de paiement de prendre les mesures qu'elle juge appropriées à l'encontre de l'agent ;
- ordonner à prestataire de services de paiement de prendre les mesures correctives découlant de la conduite d'un agent qu'elle juge appropriées.

2° Si le prestataire de services de paiement ou son agent ne se conforme pas à la présente instruction, la Banque Centrale de Mauritanie peut prendre toute mesure corrective à l'encontre de du prestaire de services de paiement ou de l'agent, selon le cas.

Article 38 : Outre le recours aux mesures correctives prévues à l'article précédent, la Banque Centrale de Mauritanie peut prendre l'une ou l'ensemble des sanctions suivantes contre un prestataire de services de paiement,

- le démantèlement de son réseau d'agents existant ;
- l'interdiction d'engager de nouveaux agents ;
- la résiliation du contrat de certains agents ;
- le retrait des agréments ou des autorisations du prestataire de services de paiement ;
- des pénalités financières.

TITRE VII - DISPOSITIONS TRANSITOIRES ET FINALES

Article 39 : Les prestataires de services de paiement qui bénéficieraient d'un réseau d'agent existant à la date d'entrée en vigueur de la présente instruction ont six (6) mois à compter de cette date pour se mettre en conformité avec ses dispositions.

Article 40 : La présente instruction entre en vigueur à compter de sa date de signature. Elle annule et remplace toute disposition antérieure contraire.

Cheikh El Kebir Moulaye Taher

Ch. EL KEBIR MOUAYE TAHER



ANNEXE I. Informations à communiquer à la Banque Centrale de Mauritanie au titre des obligations et de la procédure d'enregistrement des agents

Seront communiquées à la Banque Centrale de Mauritanie les informations suivantes

:

I. Informations à communiquer au moment de la création du réseau d'agents et, en cas de modification des informations ci-dessous :

- a. un document qui expose la stratégie de déploiement des services le prestataire de services de paiement, y compris les engagements actuels et potentiels, la répartition géographique des agents et les avantages à en tirer ;
- b. les critères d'éligibilité pour engager des agents, tels que :
 - i. les compétences ;
 - ii. leur intégrité ;
 - iii. etc.
- c. le contenu type du ou des mandats à signer entre le prestataire de services et ses agents (pour les agents uniques et le cas échéant pour les agents principaux)
- d. la gestion des risques, le contrôle interne, les procédures opérationnelles et toute autre politique et procédure relative à la gestion d'un accord d'agent
- e. une proposition de mise en conformité avec les normes de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

II. Informations à communiquer par agent recruté

- a. le nom des agents ;
- b. leurs adresses postales et courriels ;
- c. leurs adresses professionnelles ;
- d. leurs numéros de téléphone ;
- e. leurs numéros et certificats d'immatriculation des sociétés ou des personnes

