



INSTRUCTION N° 29 AUX ETABLISSEMENTS DE CREDIT ET INSTITUTIONS
DE MICRO FINANCE SUR L'ACTIVITE DES AGENTS BANCAIRES

La Banque Centrale du Congo,

Vu la Loi n° 005/2002 du 07 mai 2002 relative à la constitution, à l'organisation et au fonctionnement de la Banque Centrale du Congo, spécialement en son article 6 ;

Vu la Loi n° 003/2002 du 02 février 2002 relative à l'activité et au contrôle des Etablissements de Crédit, spécialement en son Titre II aux articles 6 et 7 ;

Vu la Loi n° 002/2002 du 02 février 2002 portant dispositions applicables aux Coopératives d'Epargne et de Crédit, spécialement en son article 6 ;

Vu la Loi n° 11/020 du 15 septembre 2011 fixant les règles relatives à l'activité de la microfinance en République Démocratique du Congo en son article 21 ;

Arrête les dispositions réglementaires afférentes à l'activité et au contrôle des agents bancaires.

CHAPITRE 1 : DISPOSITIONS GENERALES

Article 1^{er} :

La présente Instruction s'applique aux Etablissements de Crédit et aux Institutions de Micro Finance, ci-après dénommés « assujettis ».

Article 2 :

Un agent bancaire est une personne physique ou morale exerçant une activité commerciale qui agit au nom et pour compte de l'assujetti lorsqu'il réalise des opérations bancaires et ce, en vertu d'un contrat écrit.

L'assujetti peut autoriser à un agent bancaire personne morale à sous-traiter ses droits et obligations.

Article 3 :

L'assujetti est autorisé à offrir, sous son entière responsabilité, les services bancaires à travers un agent bancaire sous réserve de l'accord préalable de la Banque Centrale du Congo.

L'autorisation de l'utilisation du réseau d'agents bancaires n'est accordée qu'une fois pour toute.

Article 4 :

La Banque Centrale du Congo dispose de 90 jours dès réception de la demande d'autorisation pour examiner le dossier. L'absence de décision à l'expiration de ce délai vaut autorisation.

Article 5 :

La demande d'autorisation est introduite auprès de la Banque Centrale du Congo.

Elle doit comprendre, en sus de la lettre adressée au Gouverneur, les documents suivants :

- le plan d'affaires sur trois (3) ans détaillant les aspects techniques, les politiques et procédures opérationnelles des agents bancaires ainsi que les détails administratifs et financiers ;
- une copie du contrat standard liant l'agent bancaire à l'assujetti ;
- la liste des services à fournir par les agents bancaires ;
- un rapport sur l'évaluation des risques des opérations à fournir par les agents bancaires, y compris les mesures prises pour contrôler les risques ;
- le manuel de procédures de l'audit interne intégrant le mécanisme de contrôle des services financiers offerts par les agents bancaires ;
- les procédures de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme ;
- les procédures de protection des consommateurs de services financiers.

La Banque Centrale du Congo se réserve le droit d'exiger toute autre information ou document jugé utile à l'analyse du dossier de demande d'autorisation.

Article 6 :

Peut être agent bancaire, toute personne physique ou morale en mesure d'offrir un service professionnel à la clientèle, de tenir des comptes et une caisse, et de gérer une trésorerie en conformité avec les orientations et les directives de l'assujetti.

Article 7 :

L'assujetti doit veiller à ce que le dossier de l'agent bancaire renferme notamment les informations suivantes :

- les renseignements sur sa localisation physique, les adresses électroniques, les adresses postales, le cas échéant, les coordonnées GPS et téléphoniques;
- une description des activités commerciales ;
- les services bancaires à fournir par l'agent bancaire et leurs limites ;
- le niveau du fonds de roulement requis pour soutenir les opérations ;
- une déclaration du Service de Conformité de l'assujetti confirmant qu'une évaluation de l'agent bancaire a été réalisée avant la conclusion du contrat.

Article 8 :

Tout assujetti qui souhaite utiliser les agents bancaires devra s'assurer que l'agent est une entité qui :

- dispose d'un permis des autorités compétentes pour l'exercice de son activité commerciale ;
- a une activité commerciale existante et opérationnelle depuis au moins six (6) mois à la date d'évaluation ;
- jouit d'une bonne réputation et n'a pas d'antécédents de problèmes criminels ou financiers ou d'insolvabilité ;
- possède des infrastructures physiques adéquates et des ressources humaines formées à même de fournir des services en toute sécurité et efficacité.

CHAPITRE 2 : ETABLISSEMENT DE RELATION D'AGENT BANCAIREArticle 9 :

L'assujetti est tenu de conclure un contrat écrit en bonne et due forme avant tout démarrage d'activités d'agent bancaire.

Article 10 :

Tout contrat à conclure entre l'assujetti et un agent bancaire doit contenir les dispositions suivantes :

- l'assujetti est le seul responsable et redevable, de toutes les actions ou omissions de l'agent bancaire. Cette responsabilité s'étend aux actions de l'agent bancaire aussi longtemps qu'il se rapporte à des services bancaires fournis et/ou à être rendus par l'agent bancaire ;

- l'assujetti doit spécifier les services bancaires à offrir par l'agent bancaire ;
- les droits, les obligations, les responsabilités entre les deux parties ;
- les exigences de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme ;
- un engagement écrit précisant que toutes les informations ou données que l'agent bancaire collecte dans le cadre de sa mission, qu'elles soient des clients, de l'assujetti ou d'une autre source, est la propriété de l'assujetti ;
- une limite acceptable d'espèces à détenir par l'agent bancaire et les limites de paiements et réceptions du client individuel ;
- la confidentialité du client et l'utilisation de l'information ;
- les mesures pour atténuer les risques associés aux services de l'agent bancaire, y compris les limites, les transactions du client, la gestion et la sécurisation des espèces, la sécurité des locaux de l'agent bancaire et les polices d'assurance ;
- la rétribution de l'agent bancaire ;
- l'obligation de l'agent bancaire de porter à la connaissance du public son statut de fournisseur des services de l'assujetti ;
- les normes de sécurité physique, technique et opérationnelle auxquelles est soumis l'agent bancaire.

Le contrat d'agent bancaire doit prévoir l'engagement de ce dernier à :

- se soumettre à toute demande d'informations de l'assujetti, effectuée directement par lui ou par toute personne désignée par lui ;
- se soumettre à toute demande d'informations et à tout contrôle, y compris de la Banque Centrale du Congo.

Article 11 :

L'assujetti devra également veiller à ce qu'un minimum d'informations suivantes soit contenu dans le contrat :

- l'obligation de l'agent bancaire de fournir et conserver tout document en rapport avec les opérations effectuées ;
- la résolution par l'assujetti de régler les cas de non-respect par l'agent bancaire des obligations stipulées ;
- les frais relatifs aux opérations avec l'agent bancaire doivent être perçus uniquement par l'assujetti ;
- la description technique de l'appareil électronique à utiliser.

Article 12 :

La Banque Centrale du Congo peut ordonner à l'assujetti à tout moment la cessation d'activité, temporaire ou définitive, de tout agent bancaire lorsqu'elle estime que les conditions de l'exercice des opérations ne sont plus satisfaisantes.

Article 13 :

L'assujetti peut utiliser des agents bancaires détenant de contrats avec d'autres assujettis à condition de s'assurer notamment que l'agent bancaire détient:

- un personnel en nombre suffisant et formé à même d'assurer les activités primaires et la gestion de services financiers offerts par plusieurs assujettis ;
- des infrastructures permettant l'affichage de plusieurs enseignes et le dénouement en toute quiétude et confidentialité des opérations.

Article 14 :

Il est interdit à l'assujetti de conclure de contrat d'agent bancaire avec les sociétés ou établissements appartenant à son personnel.

Article 15 :

L'assujetti est tenu de prévoir dans ses relations avec l'agent bancaire un partage des responsabilités dans le respect des lois et règlements en vigueur en République Démocratique du Congo.

Article 16 :

L'assujetti est tenu de conserver, à son siège social, le dossier de chaque agent bancaire qu'il mandate pendant au moins dix ans.

CHAPITRE 3 : OPERATIONS D'AGENT BANCAIREArticle 17 :

Les services bancaires autorisés à l'agent bancaire peuvent porter sur :

- le dépôt d'argent ;
- le retrait d'argent ;
- le paiement des factures ;

- le virement local;
- le relevé de compte ;
- le retrait des documents relatifs à la demande d'ouverture d'un compte, à la demande d'un prêt, d'une carte de crédit ou de débit ;
- la demande de chèquiers ;
- les assurances.

Toutefois, il est de la responsabilité de l'assujetti de déterminer, sur base d'évaluation du risque de l'agent bancaire, lesquels des services il est autorisé à offrir.

Article 18 :

L'agent bancaire peut être habilité par l'assujetti à intervenir dans la demande d'ouverture et de clôture des comptes, notamment pour la réalisation des diligences relatives à la connaissance du client.

Cependant, la décision finale d'ouverture ou de fermeture des comptes demeure de la responsabilité de l'assujetti. Les éléments justifiant de l'identification et de la connaissance du client doivent être conservés par l'assujetti conformément à la réglementation sur la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

Article 19 :

L'assujetti s'assure que l'agent bancaire qu'il mandate reçoit, autant que de besoin, toute formation nécessaire pour la fourniture des services financiers convenus.

CHAPITRE 4 : OPERATIONS PROHIBÉES

Article 20 :

Il est interdit à un agent bancaire de :

- opérer ou conclure une activité électronique en cas d'interruption du système de communication ;
- effectuer une transaction sans qu'il y ait une preuve y afférente telle que le reçu transactionnel ou le mail ou le message téléphonique ;
- charger des frais au client pour son propre compte ou pour le compte de l'assujetti;
- effectuer des opérations lorsque l'activité commerciale principale est en cessation d'activités ;
- offrir des garanties en faveur de l'assujetti ou du client (susceptible de compromettre la viabilité de l'assujetti) ;

- offrir des services financiers, y compris les opérations de change, pour son propre compte ;
- continuer avec les activités d'agent bancaire lorsqu'il est prouvé qu'il est impliqué dans un crime incluant la fraude, la malhonnêteté, la contrefaçon ou tout autre activité criminelle;
- fournir des avances financières.

CHAPITRE 5 : RESPONSABILITE DE L'ASSUJETTI

Article 21 :

L'assujetti est tenu d'assurer la formation de l'agent bancaire notamment sur :

- l'utilisation des équipements technologiques ;
- les services à fournir ;
- la protection des consommateurs ;
- la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme.

Article 22 :

L'assujetti est responsable de la formulation des politiques, procédures et guides qui assurent que :

- l'agent bancaire est capable de fournir les services financiers convenus de commun accord et ce, conformément à l'article 18 ;
- l'agent bancaire dispose des équipements technologiques adéquats et sécurisés pour le dénouement des opérations en temps réel ;
- les risques associés avec l'agent bancaire sont proprement identifiés, documentés, contrôlés et gérés ;
- les activités de l'agent bancaire sont suivies de manière à respecter les dispositions des textes légaux et réglementaires ainsi que du contrat d'agent bancaire.

Article 23 :

L'assujetti est financièrement responsable vis-à-vis de ses clients sur le bon dénouement des opérations réalisées avec eux par l'intermédiaire de l'agent bancaire, comme s'il réalisait l'opération avec leurs propres agents, nonobstant toute clause contractuelle contraire.

CHAPITRE 5 : SUPERVISION DES AGENTS BANCAIRES

Article 24 :

L'assujetti est responsable du contrôle et de la supervision des activités de ses agents bancaires.

Article 25 :

L'assujetti est tenu de veiller au nombre et au volume des transactions effectuées pour chaque type de service offert par l'agent bancaire.

Article 26 :

L'assujetti doit prendre des dispositions pour effectuer des visites périodiques par son personnel ou des personnes habilitées afin de s'assurer que l'agent bancaire opère dans le strict respect des exigences des dispositions légales et réglementaires régissant le secteur financier en République Démocratique du Congo.

CHAPITRE 6 : PUBLICATION DES LISTES DES AGENTS BANCAIRES ET LEUR LOCALISATION

Article 27 :

L'assujetti est tenu de publier la liste à jour de ses agents bancaires sur son Site et à travers d'autres voies appropriées. Cette liste doit être disponible dans ses points d'exploitation, voire auprès des autres agents bancaires.

L'assujetti est tenu de communiquer à la fin de chaque trimestre à la Banque Centrale du Congo/Direction de la Surveillance des Intermédiaires Financiers la liste mise à jour de ses agents bancaires conformément à l'annexe 1 et annuellement un rapport conformément à l'annexe 2.

L'assujetti est obligé de désigner clairement l'agence responsable du suivi de l'agent bancaire opérant dans son rayon d'action.

L'assujetti doit fournir à ses clients le contact et le numéro de téléphone ou tout autre moyen pour les réclamations concernant les services fournis par l'agent bancaire.

CHAPITRE 7 : DELOCALISATION, TRANSFERT ET FERMETURE DES LOCAUX
DES AGENTS BANCAIRES

Article 28 :

L'agent bancaire ne peut déménager, transférer ou fermer ses locaux sans informer préalablement par écrit l'assujetti.

L'avis d'intention de déménagement, de transfert ou de fermeture des locaux des agents bancaires doit parvenir à l'assujetti au moins un (1) mois avant.

CHAPITRE 8 : MESURES DE LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT DE CAPITAUX
ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME

Article 29 :

L'assujetti reste garant de la conformité de l'agent bancaire au respect des mesures de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

Pour ce faire, il est tenu de s'assurer que l'agent bancaire est à même de lui fournir des informations liées au devoir de vigilance, auquel il est soumis conformément à la réglementation en vigueur en la matière.

Article 30 :

Tout manquement au dispositif de la présente instruction entraîne l'application des sanctions prévues dans les textes légaux et réglementaires en vigueur.

CHAPITRE 9 : SECRET PROFESSIONNEL

Article 31 :

L'assujetti doit s'assurer du respect du secret professionnel par l'agent bancaire.

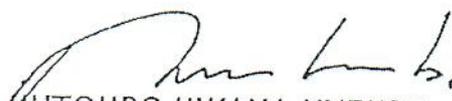
Toute violation du secret professionnel par l'agent bancaire constitue une infraction à la présente instruction passible de l'interdiction d'exercer ladite activité.

CHAPITRE 10 : DISPOSITIONS TRANSITOIRES ET FINALESArticle 32 :

L'assujetti détenteur de l'autorisation de la Banque Centrale du Congo en cette matière dispose d'une période transitoire de trois (3) mois à dater de la publication de la présente Instruction pour s'y conformer.

La présente Instruction entre en vigueur à la date de sa signature.

Fait à Kinshasa, le 28 JUIN 2015


Déogratias MUTOMBO MWANA NYEMBO
Gouverneur

LISTE ACTUALISEE DES AGENTS BANCAIRES

Institution financière :

Période de transmission :

N°	NOM DE L'AGENT BANCAIRE	ADRESSE PHYSIQUE	DATE D'OUVERTURE	ACTIVITE COMMERCIALE	SERVICES OFFERTS PAR L'AGENT BANCAIRE

CANEVAS DU RAPPORT ANNUEL A TRANSMETTRE A LA BCC

1. Nombre d'agents bancaires opérant

Institution financière

Année

N° :

Nom de l'agent bancaire :

Adresse physique :

Date d'ouverture :

Activité commerciale :

Services offerts par l'agent bancaire :

2. Nature, nombre, valeur et transactions géographiques

Nom de l'agent bancaire :

Année :

Date :

Nature de la transaction (Dépôt, retrait, etc.)

Nombre des transactions via les agents bancaires :

Pourcentage des transactions via les agents bancaires sur le total

Nombre des transactions par province et par type de transaction

Valeur des transactions par province et par type de transaction

Total

3. Incidents de fraude, vol et autres

Nom de l'agent bancaire :

Date d'ouverture :

Année :

N° :

Nature de l'incident :

Nom de l'agent affecté :

Nombre d'incidents :

Montant impliqué :

Date de la survenance :

Actions entreprises :

4. Plaintes des clients et actions prises

Nom de l'agent bancaire :

Date d'ouverture :

Année :

N° :

Nature de la plainte :

Nom de l'agent impliqué :

Date de la survenance :

Actions entreprises :