

**SERVICES CENTRAUX**

Boîte Postale 1917 – Yaoundé  
République du Cameroun  
TELEX – BANETAC 8343 KN – 88505 KN  
Tél. : (237) 222 23 40 60 – 222 23 40 30  
Fax : (237) 222 23 33 29 – 222 23 33 50  
E-mail : beac@beac.int ; [beac@beac.int](mailto:beac@beac.int)  
Site Web : [www.beac.int](http://www.beac.int)

**DIRECTION GENERALE DE L'EXPLOITATION**

**Direction des Systèmes et Moyens de Paiement**

SERNF/ENJ/SDM

**LETTRE CIRCULAIRE N° 004 /DGE/DSMP/2023**

*Portant procédure de demande de restitution des transferts de fonds erronés par les Prestataires des Services de Paiement (PSP) dans la CEMAC*

La Présente Lettre Circulaire institue la procédure de demande de restitution des transferts de fonds erronés par les Prestataires des Services de Paiement (PSP) en zone CEMAC.

Les Prestataires des Services de Paiement sont des établissements qui, à titre de profession habituelle, fournissent exclusivement des services de paiement et des services connexes conformément au Règlement N°04/18/CEMAC/UMAC/COBAC du 21 décembre 2018 relatif aux services de paiement dans la CEMAC.

La procédure de demande de restitution des transferts de fonds erronés vise à :

- protéger le consommateur ;
- accroître la confiance dans l'utilisation des comptes de paiements et des virements instantanés, en temps réel ;
- garantir l'irrévocabilité des ordres de paiement instantanés.

Les Prestataires des Services de Paiement fournissant un service de paiement par téléphonie mobile doivent mettre en place une solution ou procédure de restitution des fonds à destination d'un bénéficiaire erroné. Cette procédure devra comporter les éléments ci-après.

**I- Cas ouvrant droit à demande de restitution de transferts erronés**

La restitution des sommes transférées par téléphonie mobile peut être demandée dans les cas ci-après :

- bénéficiaire erroné ;
- erreur dans les coordonnées du bénéficiaire.

N°:SEQ.23612023

## **II- Délais d'introduction de la demande de restitution de transferts erronés**

Tout virement ou ordre de paiement instantané reçu est immédiatement crédité sur le compte du bénéficiaire, mais n'est disponible que cinq (5) minutes après notification à celui-ci de la réception de crédit du compte.

Dans les cinq (5) minutes après débit de son compte et notification de l'exécution de son ordre, le client donneur d'ordre d'un virement ou d'un paiement instantané peut demander au prestataire des services de paiement la restitution des sommes transférées si le bénéficiaire est erroné ou s'il s'est trompé sur les coordonnées de ce dernier.

La demande de restitution peut également être introduite par le donneur d'ordre au-delà des cinq (05) minutes réglementaires prévues par la présente Lettre Circulaire. En pareille hypothèse, elle n'emportera gel ou indisponibilité des fonds que si le solde du compte du bénéficiaire erroné est supérieur ou égal à la somme à geler.

## **III- Diligences relatives à la demande de restitution des sommes transférées**

- A) Lorsque le client se rend compte qu'il s'est trompé de destinataire, il effectue une demande de restitution des fonds sur le menu prévu à cet effet par le Prestataire des Services de Paiement, teneur de compte ; qui la communique instantanément au Prestataire des Services de Paiement contrepartie, teneur de compte du bénéficiaire erroné.
- B) A réception de la demande de restitution, le Prestataire des Services de Paiement teneur du compte du bénéficiaire erroné doit, d'une part, automatiquement geler, immobiliser et rendre indisponible les fonds querellés et d'autre part, informer son client bénéficiaire de cette demande de restitution et du gel immédiat des fonds. Le bénéficiaire erroné est invité à valider la restitution des fonds ou à la contester via une notification communiquée à son Prestataire des Services de Paiement, teneur de compte, avec copie au demandeur en restitution.
- C) En cas d'acceptation de la demande de restitution, ladite acceptation vaut ordre de paiement ou transfert au profit du demandeur en restitution, et le Prestataire des Services de Paiement du bénéficiaire erroné doit l'exécuter sans autre procédure.
- D) L'absence de réaction à la demande de restitution par le bénéficiaire erroné dans les délais de 24 heures pour les virements et paiements marchands et 48 heures pour les autres virements ou paiements, vaut acceptation de ladite demande et ordre de restituer les fonds au demandeur.
- E) En cas de contestation de la demande par le bénéficiaire erroné, les fonds querellés demeurent gelés et le donneur d'ordre demandeur doit engager des actions judiciaires pour obtenir la restitution des fonds. La contestation ou le refus de restituer doit être notifié au demandeur par l'intermédiaire de son Prestataire des Services de Paiement teneur de compte. Cette notification vaut titre ou pièce justificative pour fonder les actions judiciaires éventuelles.

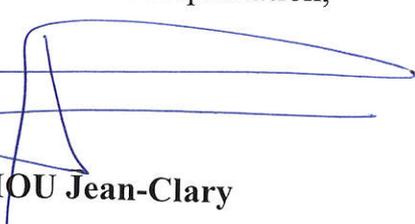
#### IV- Délai d'implémentation

Les Prestataires des Services de Paiement réalisant des virements ou des paiements marchands instantanés par téléphonie mobile ou non, sont tenus, au plus tard le 31 mars 2024, d'implémenter la présente Lettre circulaire.

Ils doivent en conséquence avant le 31 mars 2024, modifier les termes et conditions générales de leurs contrats porteurs et contrats commerçants / accepteurs de leurs cartes de paiement ou de leur portemonnaie électronique afin d'y insérer les mentions suivantes :

- le paiement ou transfert reçu est disponible seulement cinq (05) minutes à compter de la notification de sa réception ;
- la transaction peut être contestée par le donneur d'ordre dans ce délai, pour motif d'erreur dans les coordonnées du bénéficiaire, et que la contestation vaut gel et demande de restitution ; que cette demande est exécutée s'il n'y a pas de contestation du bénéficiaire dans les 24 heures ou 48 heures.

La présente Lettre Circulaire entre en vigueur à compter de sa date de signature/-

Le Directeur Général de l'Exploitation,  
  
**OTOUMOU Jean-Clary**



Copie : - M. le Gouverneur  
- M. le Secrétaire Général de la COBAC.