



**CIRCULAIRE N° 002-2020/CB/C RELATIVE AU TRAITEMENT DES RECLAMATIONS DES
CLIENTS DES ETABLISSEMENTS ASSUJETTIS AU CONTROLE DE LA COMMISSION
BANCAIRE DE L'UMOA**

TITRE PREMIER : DISPOSITIONS GENERALES

Article premier : Objet

La présente Circulaire définit les règles relatives au traitement des réclamations des clients des établissements assujettis, en application des dispositions de l'article 2 de l'Annexe à la Convention régissant la Commission Bancaire de l'Union Monétaire Ouest Africaine.

Article 2 : Champ d'application

Les dispositions de la présente Circulaire s'appliquent aux établissements de crédit, aux systèmes financiers décentralisés soumis au contrôle de la Commission Bancaire et aux établissements de monnaie électronique.

Article 3 : Définitions

Au sens de la présente Circulaire, il faut entendre par :

- (a) **Autorité de contrôle** : la Commission Bancaire de l'Union Monétaire Ouest Africaine ou la Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest ;
- (b) **BCEAO** : la Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest ;
- (c) **Client ou Usager de produits et/ou services financiers** : toute personne physique ou morale qui fait usage d'un produit et/ou d'un service fourni par un établissement assujetti, mentionné à l'article 2 ci-dessus ;
- (d) **Commission Bancaire** : la Commission Bancaire de l'Union Monétaire Ouest Africaine ;
- (e) **Organe délibérant** : le Conseil d'Administration dans les sociétés anonymes ou l'organe collégial dans les sociétés constituées sous une autre forme. Il est investi de tous les pouvoirs pour agir en toutes circonstances au nom de l'établissement, dans la limite de l'objet social et des compétences réservées à l'Assemblée Générale ;
- (f) **Produits et/ou services financiers** : les produits et/ou services commercialisés ou distribués par les établissements assujettis ;
- (g) **Réclamant ou Requérant** : une personne physique ou morale, cliente ou usager de produits et/ou services financiers d'un établissement assujetti, ayant introduit une réclamation auprès de cet établissement ;
- (h) **Réclamation** : une déclaration actant l'insatisfaction d'un client envers un établissement assujetti concernant un produit et/ou un service financier dudit établissement ;
- (i) **UMOA ou Union** : l'Union Monétaire Ouest Africaine.

TITRE II : TRAITEMENT DES RECLAMATIONS PAR LES ETABLISSEMENTS ASSUJETTIS

Article 4 : Dispositif interne de traitement des réclamations

Les établissements assujettis sont tenus de se doter d'un dispositif interne de traitement des réclamations formulées par la clientèle.

Le dispositif interne doit être proportionnel à la taille de l'établissement assujetti, à sa structure, à la complexité de ses activités et à son profil de risque. Il est coordonné par un responsable désigné à cet effet.

Le dispositif interne est doté d'une procédure de gestion et de suivi des réclamations de la clientèle, approuvée par l'organe délibérant.

La procédure de gestion et de suivi des réclamations doit être formalisée dans un document écrit et mise à la disposition du personnel dédié. Elle doit notamment :

- comporter toutes les informations relatives au traitement des réclamations ;
- préciser les modalités d'information des clients pendant le processus de traitement des réclamations.

Article 5 : Information de la clientèle

L'établissement assujetti prend les dispositions utiles pour porter à la connaissance de la clientèle l'existence d'un dispositif interne de traitement des réclamations, notamment par voie d'affichage dans ses locaux, sur son site internet ainsi que dans les documents contractuels, à l'occasion de la fourniture d'un produit ou service financier.

Cette information doit notamment préciser :

- les coordonnées de la structure, et le cas échéant, des personnes en charge du dispositif interne ;
- les modalités de saisine ou de dépôt des réclamations ;
- le délai de traitement des réclamations.

Article 6 : Dépôt des réclamations

L'établissement assujetti doit veiller à ce que chaque réclamation reçue d'un client soit enregistrée de manière appropriée, notamment sur supports papier ou électronique.

Le dépôt d'une réclamation donne lieu à la délivrance, par l'établissement assujetti, d'un récépissé. La date de délivrance de ce récépissé tient lieu de date de réception de la réclamation.

Article 7 : Délai de traitement des réclamations

L'établissement assujetti est tenu d'apporter une réponse à la réclamation du client dans un délai ne pouvant excéder un mois, à compter de la date de réception de la demande.

Article 8 : Gratuité du traitement des réclamations

Le traitement des réclamations est rendu à titre gratuit au client.

Article 9 : Evaluation des risques potentiels liés aux réclamations

Le système de contrôle interne de l'établissement assujetti doit intégrer des contrôles permanents et périodiques du dispositif interne de traitement des réclamations. Il doit permettre d'identifier notamment :

- les causes et effets des réclamations ;
- les origines communes à certaines catégories de réclamations ;
- les impacts des réclamations sur d'autres processus ou produits, y compris ceux sur lesquels les réclamations ne portent pas directement.

Le comité d'audit de l'organe délibérant ou l'organe en tenant lieu évalue, au moins une fois par an, l'efficacité du dispositif interne de traitement des réclamations.

Article 10 : Reporting à la Commission Bancaire

Les établissements assujettis sont tenus d'intégrer, dans le rapport semestriel sur le contrôle interne prescrit par le cadre réglementaire en vigueur, l'état annexé à la présente Circulaire dûment renseigné.

TITRE III : SAISINE DE LA COMMISSION BANCAIRE

Article 11 : Modalités de saisine de la Commission Bancaire

Tout client non satisfait du traitement réservé à sa requête ou qui n'a pas reçu de réponse dans le délai fixé à l'article 7, peut saisir la Commission Bancaire, sous réserve du respect des conditions de recevabilité visées à l'article 12 ci-dessous.

La requête est adressée au Secrétariat Général de la Commission Bancaire, notamment par courrier postal ou électronique. Elle peut être déposée également à la Direction Nationale pour l'Etat d'implantation de l'établissement assujetti. La demande doit être accompagnée des documents et informations ci-après :

- un exposé détaillé et chronologique des faits à l'origine de la réclamation et des démarches déjà entreprises par le requérant ;
- une copie de la réponse de l'établissement concerné et, à défaut, l'indication formelle du réclamant qu'il n'a pas obtenu de réponse dans le délai prévu à l'article 7 de la présente Circulaire.

Le Secrétariat Général de la Commission Bancaire peut se faire communiquer tout document ou information utile à l'examen de la réclamation.

Le réclamant dispose d'un délai maximum de trente jours calendaires, à compter de la date de demande d'informations, pour communiquer les éléments complémentaires requis. A l'expiration de ce délai ou à défaut de communication de l'intégralité des documents ou informations sollicités, la demande est considérée comme irrecevable et fait l'objet d'un rejet notifié au requérant.

Article 12 : Recevabilité d'une réclamation

Une réclamation est recevable lorsque l'ensemble des conditions ci-après sont réunies :

- elle est liée aux produits et/ou services financiers fournis par l'établissement assujetti ;
- elle a été préalablement soumise par le réclamant à l'établissement assujetti concerné ;
- elle est accompagnée des documents et informations visés à l'article 11 de la présente Circulaire ;
- elle est formulée et, le cas échéant, dûment complétée dans les délais prescrits à l'article 11 alinéas premier et 4 ci-dessus ;
- elle ne doit pas faire l'objet d'un examen par une instance judiciaire, extra-judiciaire ou administrative, en particulier par les mécanismes de règlement de litiges mis en place dans le cadre des observatoires de la qualité des services financiers.

Article 13 : Délai d'instruction de la réclamation

La Commission Bancaire dispose d'un délai de soixante jours calendaires, à compter de la date de réception du dossier complet, pour instruire la réclamation du requérant.

Toute demande de renseignements ou documents complémentaires émanant de la Commission Bancaire suspend le délai susmentionné.

Article 14 : Instruction de la réclamation par la Commission Bancaire

Dans le cadre de l'instruction des réclamations, les informations et documents reçus par la Commission Bancaire, sont examinés afin :

- de s'assurer du respect des dispositions réglementaires en vigueur par l'établissement assujetti ;
- d'identifier les causes d'une éventuelle infraction à la réglementation en vigueur.

La Commission Bancaire saisit l'établissement assujetti concerné en vue de recueillir des éléments d'information sur le traitement de la réclamation ainsi que des mesures prises ou envisagées pour son règlement.

Article 15 : Réponse de la Commission Bancaire au réclamant

Lorsque la réclamation résulte d'un non-respect de la réglementation en vigueur, les correctifs nécessaires sont apportés par l'établissement à la demande de la Commission Bancaire.

La Commission Bancaire informe le requérant, à l'issue de l'instruction, de la suite réservée à sa réclamation, avec copie à la Direction Nationale de la BCEAO.

TITRE IV : DISPOSITION FINALE**Article 16 : Entrée en vigueur**

La présente Circulaire, y compris son annexe qui en fait partie intégrante, entre en vigueur à compter du

18 SEPT 2020

Adoptée à Dakar, le

18 SEPT 2020

Le Président



Tiémoko Meyliet KONE

**ANNEXE - CIRCULAIRE N° 002-2020/CB/C RELATIVE AU TRAITEMENT DES RECLAMATIONS DES CLIENTS DES
ETABLISSEMENTS ASSUJETTIS AU CONTROLE DE LA COMMISSION BANCAIRE DE L'UMOA**

Pays :

Etablissement déclarant :

Semestre :

Numéro d'ordre	Produits ou services concernés	Résumé synthétique de la réclamation (30 mots au maximum)
RECLAMATIONS RECUES AU COURS DU SEMESTRE		
RECLAMATIONS TRAITEES AU COURS DU SEMESTRE		
RECLAMATIONS NON RESOLUES OU EN SUSPENS		

Nombre de réclamations faisant l'objet de contentieux pendants devant les tribunaux :

Montant total des réclamations faisant l'objet de contentieux pendants devant les tribunaux :