



**COMMISSION BANCAIRE
DE
L'AFRIQUE CENTRALE**

**REGLEMENT COBAC R-2020/06 RELATIF AU TRAITEMENT DES
RECLAMATIONS DES CONSOMMATEURS DES PRODUITS ET SERVICES
BANCAIRES DANS LA CEMAC**

La Commission Bancaire de l'Afrique Centrale,

Vu la Convention du 16 octobre 1990 portant création d'une Commission Bancaire de l'Afrique Centrale (COBAC) et son Annexe ;

Vu le règlement n° 01/20/CEMAC/UMAC/COBAC du 03 juillet 2020 relatif à la protection des consommateurs des produits et services bancaires dans la CEMAC ;

Réunie en session ordinaire le 30 juillet 2020 à Libreville ;

DECIDE :

Chapitre 1 : DISPOSITIONS GENERALES

Article 1- En application du règlement n° 01/20/CEMAC/UMAC/COBAC du 03 juillet 2020 relatif à la protection des consommateurs de services bancaires dans la CEMAC, le présent règlement fixe :

- les modalités d'organisation du dispositif interne de traitement des réclamations par les établissements assujettis, les délais de traitement des réclamations et les obligations d'information des consommateurs par les établissements assujettis ;
- la procédure et les modalités d'organisation de la médiation, de supervision des activités du médiateur et du Comité National Economique et Financier (CNEF) dans le cadre de la médiation ;
- les modalités d'intervention des associations des consommateurs dans le traitement des réclamations.

Article 2- Le présent règlement s'applique aux établissements assujettis, aux personnes chargées de la médiation et aux associations de consommateurs visées par le règlement n° 01/20/CEMAC/UMAC/COBAC.

Chapitre 2 : DES OBLIGATIONS DES ETABLISSEMENTS ASSUJETTIS

Article 3- Les établissements assujettis communiquent par voie d'affichage, à travers des guides remis à leurs guichets et sur leur site internet, le nom, l'adresse et le numéro de téléphone (non surtaxé) de la personne ou du service chargé du traitement des réclamations liées à la commercialisation ou à la fourniture des produits ou services bancaires.

Article 4- Préalablement à tout engagement contractuel, les établissements assujettis fournissent aux consommateurs des informations essentielles sur leur droit de faire une réclamation, notamment les procédures y relatives, les coordonnées de la personne ou du service chargé du traitement des réclamations au sein de l'établissement ainsi que celles du médiateur des litiges de consommation des produits et services bancaires.

Ces informations sont communiquées sans équivoque, dans une langue officielle de l'Etat, sous une forme claire et aisément compréhensible, soit :

- par écrit électronique, lorsque la demande est effectuée par voie électronique ;
- par remise physique, contre décharge, des documents au consommateur qui se présente aux guichets de l'établissement.

Article 5- Les établissements assujettis sont tenus de désigner une personne ou un service chargé des réclamations des consommateurs et de définir les procédures de traitement y relatives.

Article 6- La personne ou le service désigné remplit toutes les conditions d'indépendance nécessaires pour traiter en toute impartialité les réclamations reçues des consommateurs. En particulier, la personne ou le service chargé des réclamations des consommateurs est indépendant des unités opérationnelles et placé à un niveau hiérarchique suffisamment élevé.

Les agents chargés des réclamations des consommateurs bénéficient régulièrement d'une formation sur la gestion du traitement des réclamations.

Article 7- Le traitement des réclamations des consommateurs par les établissements assujettis est gratuit.

Article 8- La personne ou le service chargé des réclamations des consommateurs est tenu d'identifier les courriers, appels téléphoniques et courriels qui constituent des réclamations et d'en accuser réception auprès du consommateur.

Dès réception de la réclamation, la personne ou le service chargé des réclamations des consommateurs procède à son enregistrement et en accuse réception.



La personne ou le service chargé du traitement des réclamations est tenu, dès sa saisine, de fournir au consommateur par tout moyen laissant trace écrite :

- toute information ou tout document concernant la procédure interne de réclamation au sein de l'établissement ;
- les coordonnées et modalités de saisine du médiateur compétent en cas d'échec de la réclamation ainsi que celles des associations de défense des intérêts des consommateurs.

Article 9- L'établissement assujetti apporte, par tout moyen laissant trace écrite, une réponse claire et personnalisée à chaque réclamation de consommateur et de fournir toutes les explications nécessaires, en précisant le cas échéant le motif du refus de faire droit à ladite réclamation.

Article 10- Les délais de traitement des réclamations des consommateurs par les établissements n'excèdent pas au total :

- dix jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception ;
- quarante-cinq jours à compter de la réception de la réclamation pour l'envoi de la réponse au consommateur par tout moyen laissant trace écrite.

Article 11- Les établissements assujettis mettent en place les moyens et les procédures nécessaires pour assurer un contrôle interne adapté sur l'organisation et la qualité du traitement des réclamations des consommateurs.

Le système de contrôle interne comprend notamment un dispositif efficient de traçabilité, de suivi des réclamations et de réponses apportées aux consommateurs afin d'identifier les manquements et mauvaises pratiques en matière de commercialisation et de protection des consommateurs, d'en informer les personnes et services impliqués dans le processus et permettre la mise en œuvre rapide des actions correctives.

Chaque incident fait l'objet d'un rapport circonstancié de la personne ou du responsable du service chargé du traitement de la réclamation. Ce rapport est transmis au responsable de l'audit interne et à l'organe exécutif.

Article 12- Les établissements assujettis transmettent annuellement à la COBAC un rapport de gestion des réclamations des consommateurs. Ce rapport recense le nombre des réclamations reçues, la durée du traitement des réclamations, les réclamations ayant reçu une réponse positive, les réclamations rejetées et transmises aux associations de consommateurs ou au médiateur.



Chapitre 3 : DE LA MEDIATION

Article 13- Le Comité National Economique et Financier (CNEF) désigne, pour une durée de 3 ans renouvelable une fois, après approbation de la Commission Bancaire, un médiateur titulaire et un médiateur suppléant, tous personnes physiques, chargés de recevoir, d'instruire et de statuer sur les demandes de médiation formées en application de l'article 36 du règlement n° 01/20/CEMAC/UMAC/COBAC.

Le choix du médiateur et de son suppléant est approuvé par la Commission Bancaire sur la base de trois propositions de candidature fournies par le Secrétaire Général du CNEF. La Commission Bancaire peut décider d'auditionner les prétendants pour attester de leur compétence dans les domaines bancaires et dans le traitement des litiges.

Le médiateur et le médiateur suppléant disposent d'une compétence en gestion du contentieux et des modes alternatifs de règlement des litiges, notamment dans le domaine bancaire et remplissent les conditions d'indépendance et d'impartialité inhérentes à leur fonction. Le médiateur et le médiateur suppléant ne peuvent être actionnaires, dirigeants, employés, commissaires aux comptes de la Banque Centrale, de la Commission Bancaire ou des établissements assujettis. Ils attestent sur l'honneur, dès leur prise de fonction, remplir ces conditions.

Le médiateur dispose de moyens humains et financiers suffisants pour mener à bien son activité. Ces moyens sont mis à sa disposition par le Comité National Economique et Financier (CNEF).

Le médiateur ne reçoit pas d'instructions sur les dossiers individuels qu'il traite.

Article 14- L'accès direct au médiateur est garanti. Ses coordonnées sont facilement accessibles.

La saisine du médiateur se fait par lettre simple ou par tout moyen laissant trace écrite y compris par voie électronique.

La demande de médiation est adressée directement au médiateur, ou indirectement au CNEF ou à la Banque Centrale qui la transmet au médiateur.

Article 15- Dès réception de la saisine du consommateur, le médiateur informe l'établissement assujetti de cette saisine. Il communique également à chaque partie les informations suivantes :

- la référence aux dispositions législatives et réglementaires relatives à la médiation des litiges de consommation des services bancaires ;



- les types de litige relevant de sa compétence et les cas dans lesquels un litige ne peut faire l'objet d'une médiation ;
- les langues utilisées pour la médiation ;
- la possibilité de saisir à tout moment la juridiction nationale compétente pour connaître du litige ;
- la décision de sa nomination et la durée de son mandat ;
- les adresses postale et électronique du médiateur ;
- le lien vers le site internet du CNEF et de la COBAC dédié à la médiation de la consommation des services bancaires.

Le médiateur informe sans délai les parties à la médiation de la survenance de toute circonstance susceptible de créer un conflit d'intérêts ainsi que de leur droit de s'opposer en conséquence à la poursuite de sa mission. Dans ce cas, l'affaire est instruite par le médiateur suppléant.

Article 16- La procédure de médiation n'est mise en œuvre que si les parties acceptent d'y recourir.

La saisine du médiateur, dans le cadre du règlement extrajudiciaire des différends, suspend la prescription de l'action civile et pénale. Celle-ci court à nouveau lorsque le médiateur déclare la médiation terminée.

Toutefois, les parties conservent, à tout moment, le droit de saisir les tribunaux.

En cas d'opposition d'une partie à la médiation, il est mis fin à la mission du médiateur. Dans ce cas, le consommateur peut saisir la juridiction nationale compétente aux fins de connaître du litige.

Article 17- L'instruction du dossier est contradictoire et se fait par écrit.

Les parties ont la faculté de se faire assister par toute personne de leur choix y compris, pour le consommateur, par des associations de consommateurs.

Le médiateur peut recevoir les parties ensemble ou séparément.

Article 18- La durée de la médiation est de trois mois à compter du moment où les deux parties acceptent la procédure. Passé ce délai, la procédure est réputée non-concluante.

Toutefois, cette durée peut être prorogée de deux mois par le médiateur en cas de difficulté à résoudre le litige dans le délai imparti. Les parties sont notifiées en temps opportun des motifs de cette prorogation de durée. Une copie de cette notification est adressée à la COBAC.



Article 19- La médiation prend fin soit par la résolution amiable du différend, soit par le constat d'un désaccord persistant ou du désistement de l'une des parties, soit par le constat d'un défaut d'accord amiable au terme du délai de la médiation.

La résolution amiable du différend est matérialisée par un protocole d'accord signé par les parties.

Article 20- L'accord intervenu dans le cadre de la médiation peut être homologué, conformément aux dispositions de l'Acte Uniforme OHADA relatif à la médiation.

Article 21- La Commission Bancaire assure la supervision des activités de la médiation dans les CNEF. Elle approuve l'ensemble des règles de procédures fixées par le CNEF ou le médiateur en application du présent règlement.

Le médiateur saisit la COBAC de tout manquement ou mauvaise pratique porté à sa connaissance.

Le médiateur communique tous les six (6) mois à la COBAC les informations suivantes :

- le nombre de litiges dont il a été saisi et leur objet ;
- les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui lui sont soumis et ses recommandations afin de les éviter ;
- la proportion des litiges qu'il n'a pas traitée pour cause de conflit d'intérêts ou d'irrecevabilité et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus ;
- le pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de ces interruptions ;
- la durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges ;
- le pourcentage des médiations qui sont exécutées.

Les informations communiquées à la Commission Bancaire sont rendues publiques sur son site internet et sont publiées dans son bulletin.

Article 22- La Commission Bancaire s'assure régulièrement que les médiateurs répondent toujours aux conditions d'exercice de leur mission et qu'ils exercent cette mission conformément à la réglementation en vigueur.

Si un médiateur ne satisfait plus aux exigences pour accomplir sa mission ou en cas de manquements aux règles régissant la médiation, la Commission Bancaire demande son remplacement au CNEF.

Le Secrétaire Général de la Commission Bancaire rencontre une fois par an les médiateurs afin de faire le point sur les difficultés rencontrées dans l'exercice de leur mission.



Chapitre 4 : DES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS

Article 23- La déclaration faite par les associations de consommateurs, visée à l'article 38 du règlement n° 01/20/CEMAC/UMAC/COBAC, est accompagnée d'une copie des statuts de l'association et de l'autorisation d'exercice délivrée par l'autorité nationale.

Article 24- Les associations de consommateurs portent à la connaissance du Secrétaire Général de la Commission Bancaire toute pratique commerciale contraire à la réglementation en vigueur.

Chapitre 5 : DISPOSITIONS FINALES

Article 25- Le présent règlement entre en vigueur à compter du 1^{er} janvier 2021.

Toutefois, conformément à l'alinéa 3 de l'article 53 du règlement n° 01/20/CEMAC/UMAC/COBAC, les dispositions relatives à la médiation, prévues au chapitre 3 du présent règlement, entrent en vigueur à compter du 1^{er} janvier 2023.

Article 26- Le Secrétaire Général de la COBAC est chargé de l'application du présent règlement et de sa notification aux autorités monétaires nationales, aux Directions Nationales de la Banque des Etats de l'Afrique Centrale, aux associations professionnelles des établissements assujettis à la COBAC et aux holdings financières assujetties à la COBAC.

Ainsi décidé et fait à Libreville, le 30 juillet 2020, en présence de :

Monsieur ABBAS MAHAMAT TOLLI, Président ; Mesdames ASSADYA MAHAMAT NOUR, EKO EKO née Berthe YECKE ENDALE et Denise Ingrid TOMBIDAM, Messieurs Louis ALEKA-RYBERT, Constant BADIA, Jean-Paul CAILLOT, Silvestre MANSIELE BIKENE, Salomon Francis MEKE, Régis MOUKOUTOU, Bernard NGAZO et Guillaume PREVOST, membres.

Pour la Commission Bancaire,

Le Président,



ABBAS MAHAMAT TOLLI