

**BANQUE DES ETATS
DE
L'AFRIQUE CENTRALE**

**INSTRUCTION N°012/2020 RELATIVE AUX MODALITES DE TRAITEMENT
DES RECLAMATIONS DES CLIENTS PAR LES BUREAUX D'INFORMATION SUR
LE CREDIT**

Le Gouverneur de la Banque des Etats de l'Afrique Centrale (BEAC),

Vu les Statuts de la Banque des Etats de l'Afrique Centrale ;

Vu le Règlement N°03/ CEMAC/UMAC/CM du 21 décembre 2018 relatif aux conditions d'exercice et de supervision de l'activité des bureaux d'information sur le crédit dans la CEMAC, notamment en ses articles 49, 66 et 68 ;

PREND L'INSTRUCTION DONT LA TENEUR SUIT :

Article 1 : La présente Instruction fixe les modalités et délais de traitement des réclamations des clients par les bureaux d'information sur le crédit (BIC) agréés dans la Communauté Economique et Monétaire de l'Afrique Centrale (CEMAC).

Article 2 : Lorsqu'un client estime que l'information contenue dans le rapport de solvabilité publié par un BIC est fautive, incorrecte, insuffisante ou incomplète, ou n'est pas actualisée, il peut, par écrit, à travers le formulaire de réclamation établi sur la base des modèles en annexe 1 de la présente Instruction, informer le BIC sur les informations contestées.

Toute réclamation est adressée, par le client ou son mandataire dûment habilité, au BIC.

Article 3 : Les BIC et les fournisseurs d'information sur le crédit mettent à la disposition des clients le formulaire de réclamation visé à l'alinéa premier de l'article 2 ci-dessus, à renseigner sous format papier ou électronique.

Article 4 : La réclamation peut être déposée directement auprès du BIC ou auprès du fournisseur d'information sur le crédit avec lequel le client est en relation, accompagnée des documents prouvant l'inexactitude des informations contestées et d'une copie certifiée conforme d'une pièce d'identité en cours de validité du client donc les informations sont contestées.

Un accusé de réception est délivré à tout initiateur d'une réclamation.

Article 5 : Dans le cas où la réclamation est déposée auprès d'un fournisseur d'information sur le crédit, celui-ci dispose d'un délai de cinq (05) jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation du client, pour la transmettre au BIC concerné, par tout moyen laissant trace écrite.

Article 6 : Dans un délai de cinq (05) jours ouvrables à compter de la réception des réclamations portées par un client sur des données contestées, le BIC doit :

- joindre au rapport de solvabilité du client concerné une note indiquant que l'information est contestée, fait l'objet d'une investigation et que cette notification restera attachée au rapport jusqu'à la résolution de la contestation ;
- le cas échéant, notifier au fournisseur d'information sur le crédit la contestation et l'inviter à fournir des explications ou corrections sur l'information contestée.

Article 7 : Dans un délai de trente (30) jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation du client, le BIC doit procéder à son traitement en se basant sur toutes les informations y relatives fournies par le client et les données transmises par le fournisseur d'informations.

Lorsque le traitement de la réclamation établit que les informations contestées sont erronées, le BIC doit procéder sans délai à leur correction et à la mise à jour du rapport de solvabilité du client concerné.

Le BIC transmet gratuitement une copie de la version corrigée dudit rapport au client ainsi qu'à tous les utilisateurs de données ayant reçus le rapport de solvabilité erroné sur le client concerné.

La copie du rapport de solvabilité citée ci-dessus, ne saurait être confondue à celle que le BIC est tenu de communiquer annuellement sans frais au client.

Article 8 : Le client qui n'est pas satisfait du résultat du traitement de sa réclamation par le BIC peut saisir la Banque Centrale pour réexamen de sa réclamation.

Une fois saisie, la BEAC dispose d'un délai de 30 jours ouvrables pour réexaminer et statuer sur la réclamation du client, puis notifier sa décision au BIC avec copie au fournisseur d'informations et au client.

Au cas où le client n'est toujours pas satisfait de la décision rendue par la BEAC, il peut se pourvoir devant l'instance juridictionnelle compétente.

Article 9 : Les BIC sont tenus de transmettre à la BEAC, sur une base trimestrielle, et au plus tard le 10 du mois suivant la fin de chaque trimestre, un état statistique des réclamations des clients et des réponses y afférentes, conformément au modèle joint en annexe 2 de la présente Instruction.

Article 10 : La présente Instruction, y compris ses annexes qui en font partie intégrante, entre en vigueur à la date de sa signature. Elle est publiée au Bulletin Officiel de la CEMAC.



Fait à Yaoundé, le 03 FEV 2020


ABBAS MAHAMAT TOLLI

Annexes 1 : Formulaire-type de réclamation

1.1. Personne physique

I- Informations générales sur le demandeur		
1. Noms et Prénoms :		
2. Date et lieu de naissance :		
3. Nationalité :		
4. Pays de résidence :		
5. Profession :		
6. Adresse :		
7. Téléphone :		8. Email :
9. Veuillez lister le(s) nom(s) des fournisseurs d'informations (établissements de crédit, établissements de microfinance, établissements de paiement, fournisseurs d'eau/d'électricité, etc.) avec lesquels vous êtes en relation :		
II – Objet de la réclamation		
II.1. Identification du client	(Veuillez cocher les cases sur lesquelles porte votre réclamation)	Observations
Numéro d'identifiant	<input type="checkbox"/>	
Noms et prénoms	<input type="checkbox"/>	
Sexe	<input type="checkbox"/>	
Date de naissance	<input type="checkbox"/>	
Pays de résidence	<input type="checkbox"/>	
Nationalité	<input type="checkbox"/>	
Adresse	<input type="checkbox"/>	
Profession	<input type="checkbox"/>	
Autres (à préciser)	<input type="checkbox"/>	
II.2. Informations sur le crédit		
Montant initial du crédit contracté	<input type="checkbox"/>	
Taux d'intérêt	<input type="checkbox"/>	
Encours du crédit	<input type="checkbox"/>	
Montant des commissions payées	<input type="checkbox"/>	
Périodicité de remboursement	<input type="checkbox"/>	
Montant du remboursement périodique	<input type="checkbox"/>	
Nature et/ ou valeur des garanties	<input type="checkbox"/>	
Nombre de paiement effectué en retard	<input type="checkbox"/>	
Nombre d'impayés	<input type="checkbox"/>	
Montant global des impayés	<input type="checkbox"/>	
Autres (à préciser)	<input type="checkbox"/>	
II.3. Si vous êtes mandaté pour initier cette réclamation, veuillez remplir cette partie et joindre un document attestant du mandat		
Noms et prénoms :		
Numéro de pièce d'identité :		
Téléphone :	Adresse :	
Signature du demandeur :	Fait à :, le :	
III. Partie réservée au bureau d'information sur le crédit (BIC)		
Date de réception :		
Pièces justificatives fournies :	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
Observations générales sur le dossier :		

1.2. Personne morale

I- Informations générales sur le demandeur		
1. Etablissement :		
2. Date de création :		
3. Forme juridique :		
4. Numéro du registre de commerce :		
5. Identification fiscale :		
6. Adresse postale :		
7. Téléphone :		8. Email :
9. Siège sociale :		10. Ville d'implantation :
II, Informations sur le représentant du demandeur		
Noms et prénoms :		
Fonction :		
Numéro de pièce d'identité :		
Téléphone :		Adresse :
Signature du demandeur :		
11. Veuillez lister le(s) nom(s) des fournisseurs de données (établissements de crédit, établissements de microfinance, établissements de paiement, fournisseurs d'eau/d'électricité, etc.) avec lesquels vous êtes en relation :		
III – Objet de la réclamation		
III.1. Identification de la personne morale	(Veuillez cocher les cases sur lesquelles porte votre réclamation)	Observations
Numéro d'identifiant	<input type="checkbox"/>	
Dénomination de la personne morale	<input type="checkbox"/>	
Siège social	<input type="checkbox"/>	
Numéro du registre de commerce	<input type="checkbox"/>	
Identification fiscale	<input type="checkbox"/>	
Date de création	<input type="checkbox"/>	
Objet social	<input type="checkbox"/>	
Forme juridique	<input type="checkbox"/>	
Autres (à préciser)	<input type="checkbox"/>	
III.2. Informations sur le crédit de la personne morale		
Montant initial du crédit contracté	<input type="checkbox"/>	
Taux d'intérêt	<input type="checkbox"/>	
Encours du crédit	<input type="checkbox"/>	
Montant des commissions payées	<input type="checkbox"/>	
Périodicité de remboursement	<input type="checkbox"/>	
Montant du remboursement périodique	<input type="checkbox"/>	
Nature et/ ou valeur des garanties	<input type="checkbox"/>	
Nombre de paiement effectué en retard	<input type="checkbox"/>	
Nombre d'impayés	<input type="checkbox"/>	
Montant global des impayés	<input type="checkbox"/>	
Autres (à préciser)	<input type="checkbox"/>	
III. Partie réservée au bureau d'information sur le crédit (BIC)		
Date de réception :		
Pièces justificatives fournies :	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
Observations générales sur le dossier :		

Annexe 2 : Modèle-type de l'état statistique des réclamations reçues par les BIC

I- Identification du Bureau d'information sur le crédit			
Dénomination :		Numéro d'immatriculation :	
Siège social :		Téléphone :	
Noms et prénoms du correspondant :			
Fonctions du correspondant :			
Téléphone du correspondant :		Adresse email :	
II- Récapitulatif des réclamations reçues et traitées entre le jj/mm/aaaa et le jj/mm/aaaa			
Noms ou dénominations du client	Nature/objet de la réclamation	Situation de traitement 1 : en cours de traitement ; 2 : traitée	Observations
<i>Signature autorisée du BIC</i>			