BANQUE CENTRALE DU CONGO

LE GOUVERNEUR

INSTRUCTION AUX ETABLISSEMENTS DE CREDIT ET AUX INSTITUTIONS DE MICRO FINANCE N°.....13.0.. RELATIVE A LA GESTION DES PLAINTES DE LA CLIENTELE

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 1er ;

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 ses articles 57 à 61 ;

Considérant la nécessité de résoudre, à l'amiable, les problèmes entre les Etablissements de Crédit et les Institutions de Micro Finance, d'une part, et leurs clients, d'autre part, de manière à renforcer la confiance de ces derniers dans le secteur financier ;

Considérant l'urgence de créer les conditions d'un secteur financier inclusif par une meilleure gestion de différends entre les parties ;

Arrête ci-dessous les dispositions réglementaires relatives à la gestion des plaintes de la clientèle.

Chapitre 1 : Champ d'application

Article 1er :

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

Chapitre 2 : Mise en place d'un dispositif interne

Article 2 :

Les établissements assujettis sont tenus de mettre en place un dispositif de contrôle interne dédié à la gestion des plaintes et piloté à un niveau suffisamment élevé de la gouvernance permettant de résoudre dans toute la mesure du possible les réclamations des clients de façon simple et rapide.

Ce dispositif doit faire l'objet des contrôles permanents et périodiques ainsi que d'une évaluation, au moins annuelle, par le comité d'audit.

Article 3 :

Le dispositif mis en place par l'établissement assujetti doit comporter :

- une Unité Centrale chargée du traitement et du suivi des plaintes et/ou réclamations ;
- des unités secondaires chargées de la réception de plaintes dans tous les points d'exploitation de l'assujetti ;
- des procédures et circuits de traitement bien définis ;
- un système informatique permettant la centralisation et le suivi du traitement des plaintes ;
- des procédures d'information de la clientèle sur les dispositifs interne et externe de plainte ;
- un comité spécifiquement chargé de veiller à l'efficience du processus de traitement des plaintes et d'amélioration des procédures à la base de leur origine. Cette tâche peut être réalisée par le comité d'audit, la conformité, l'Audit Interne pour les Institutions de Microfinance ;
- de politiques de formation et de sensibilisation du personnel directement ou indirectement concerné par le traitement des plaintes.

Chapitre 3 : Modalités de gestion des plaintes

Article 4 :

Le client a le choix de s'adresser directement à l'Unité Centrale et/ou aux unités chargées de la réception de plaintes dans tous les points d'exploitation de l'établissement assujetti.

Article 5 :

Toute personne non satisfaite d'un service lui rendu par un établissement assujetti peut introduire une plainte auprès de ce dernier, lequel est tenu de réserver une suite à cette réclamation dans un délai institué dans ses propres textes ne dépassant pas quarante cinq (45) jours calendaires.

En cas de non satisfaction de la suite réservée à sa plainte par l'établissement assujetti, l'intéressé peut saisir la Banque Centrale du Congo en attendant la mise en place d'un Observatoire de Services Financiers.

La Banque Centrale du Congo dispose également d'un délai maximum de quarante cinq (45) jours calendaires pour donner suite à la réclamation du client concerné.

Article 6 :

Les établissements assujettis sont tenus d'informer en permanence la clientèle sur les dispositifs interne et externe de traitement des plaintes ainsi que sur le processus de ce traitement en termes de délai et de procédure.

A cet effet, les établissements assujettis peuvent utiliser notamment les dépliants, les affiches, la publicité ainsi que la presse.

Article 7 :

L'établissement assujetti est tenu d'affecter un numéro de référence unique à chaque plainte quel que soit le mode de déposition utilisé, lequel numéro sera transmis au client afin de lui permettre de suivre l'évolution du traitement.

Article 8 :

Les établissements assujettis doivent veiller à ce que leur personnel, directement ou indirectement, concerné par le traitement des plaintes, bénéficie d'une formation adéquate en permanence sur les outils et les procédures prévus à cet effet.

Article 9 :

Les établissements assujettis sont tenus d'inclure dans le rapport sur le contrôle interne adressé à la Banque Centrale du Congo à la clôture de chaque exercice comptable, un chapitre consacré à la description de leur dispositif de traitement des plaintes, en ce compris l'outil informatique utilisé pour centraliser et suivre les plaintes et des activités effectuées en la matière.

Article 10 :

Le client doit, avant de recourir au dispositif externe des plaintes, saisir l'établissement assujetti par :

- une déclaration en personne à toute agence ou au siège ;
- une lettre ;
- un fax ;
- un courrier électronique ;
- un formulaire de plainte en ligne disponible sur le site-web de celui-ci ;
- téléphone ;
- tout autre canal disponible.

Au cas où la plainte est introduite par téléphone, le préposé de l'établissement assujetti doit informer le client du fait que l'appel peut être enregistré et qu'il devra faire un compte rendu écrit de la plainte.

La saisine des services traitement des plaintes par le client est gratuite.

Article 11 :

La plainte introduite auprès de l'organe externe doit respecter les dispositions de l'article 10 et doit notamment mentionner le numéro de référence unique attribué par l'établissement assujetti et la suite réservée à ladite plainte.

Article 12 :

La Banque Centrale du Congo peut entendre l'établissement assujetti et le client chaque fois que nécessaire.

Article 13 :

La Banque Centrale du Congo informe simultanément, par un écrit, l'établissement assujetti et le client de son avis.

Article 14 :

L'établissement assujetti et le client doivent, dans les dix jours ouvrables à partir de cette information, faire connaître à la Banque Centrale du Congo l'acceptation ou le refus de cet avis.

Les deux parties conservent le droit de porter l'affaire, à tout moment, au cours du litige devant la justice.

Article 15 :

Dans le cas où l'établissement assujetti juge la plainte du client fondée, il est tenu de réparer immédiatement ce préjudice en remettant le client dans ses droits.

Toutefois, la réparation du préjudice subi dans le cadre des opérations avec l'extérieur doit se réaliser endéans quarante cinq (45) jours ouvrables.

Article 16 :

L'établissement assujetti doit s'assurer que toutes les plaintes sont traitées de manière équitable, objective et opportune.

Article 17 :

L'établissement assujetti doit conserver les dossiers relatifs à chaque plainte du client, y compris le dossier sur la manière dont la plainte a été résolue, pendant au moins dix ans.

Article 18 :

En cas de refus du client, l'établissement assujetti ne peut pas l'inciter à renoncer à son droit afin de bénéficier de certains avantages.

Chapitre 4 : Transmission des statistiques

Article 19 :

Les établissements assujettis sont tenus de transmettre trimestriellement à la Banque Centrale du Congo/Direction de la Surveillance des Intermédiaires Financiers un rapport d'activités reprenant les informations suivantes :

- le dispositif mis en place pour les gestions des plaintes
- le nombre des plaintes reçues et les dates de leur survenance ;
- la provenance de la plainte (siège, agence, guichet, etc.) ;
- les canaux et les moyens utilisés par les clients pour les plaintes tels que définis à l'article 11 susvisé ;
- la nature des transactions liées aux plaintes (dépôt, retrait, crédit, gestion de compte, etc....) ;
- les suites réservées aux plaintes

Chapitre 5 : Sanctions

Article 20 :

Tout manquement au dispositif de la présente Instruction entraine l'application des sanctions prévues par les textes légaux et réglementaires.

Chapitre 6 : Dispositions transitoire et finale

Article 21 :

Sont abrogées, à compter de l'entrée en vigueur de la présente instruction, toutes dispositions contraires en la matière.

Article 22 :

La présente Instruction entre en vigueur après une période transitoire de trois (3) mois à dater de sa publication.

Fait à Kinshasa, le 03 JAN 2019

Déogratias MUTOMBO MWANA NYEMBO
Gouverneur