



CONSEIL REGIONAL DE L'EPARGNE PUBLIQUE
ET DES MARCHES FINANCIERS

INSTRUCTION N° 50/2016

**PORTANT PROCEDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET/ OU
RECLAMATIONS SUR LE MARCHE FINANCIER REGIONAL DE L'UMOA**

Le Conseil Régional de l'Épargne Publique et des Marchés Financiers,

- Vu** la Convention du 3 juillet 1996 portant création du Conseil Régional de l'Épargne Publique et des Marchés Financiers (ci-après le "Conseil Régional") ;
- Vu** l'Annexe à la Convention portant composition, organisation, fonctionnement et attributions du Conseil Régional, notamment en ses articles 22 et 23 ;
- Vu** le Règlement Général relatif à l'Organisation, au Fonctionnement et au Contrôle du Marché Financier Régional de l'UMOA, en ses articles 188 à 190 ;
- Vu** la Décision n° CM/12/03/2013 du 22 mars 2013 du Conseil des Ministres de l'UMOA portant nomination du Président du Conseil Régional ;
- Vu** les délibérations du Conseil Régional en sa session du 14 novembre 2016 ;

A R R E T E

Article 1^{er} : Champ d'application

La présente instruction vise à décrire la procédure de traitement des plaintes et/ou réclamations, initiées par toutes personnes intéressées, relatives aux fautes, omissions ou manœuvres préjudiciables à ses droits et au fonctionnement régulier du marché financier régional, qui seraient commises par l'ensemble des professionnels intervenants sur le marché financier régional, notamment les structures de gestion, les intervenants commerciaux agréés, les Emetteurs, dans le cadre du respect des obligations qui s'imposent à eux en matière d'appel public à l'Epargne.

Article 2 : Définition des notions de plainte et/ou réclamation, et l'obligation d'information du client par le professionnel des modalités de sa saisine et de l'accès au système de traitement des plaintes et/ou réclamations

On entend par plainte et/ou réclamation, une déclaration faisant état du mécontentement du client envers le professionnel, en raison de fautes, omissions ou manœuvres préjudiciables à ses droits, et/ou au fonctionnement régulier du marché financier régional, afin d'obtenir la réparation ou le rétablissement desdits droits.

Une demande d'information, d'avis, de clarification, n'est pas une plainte et/ou réclamation. Le professionnel doit fournir gratuitement au client, dans un langage clair et compréhensible, une information sur :

- les modalités de sa saisine, et s'il y a lieu, de chacun des niveaux de traitement des plaintes et/ou réclamations mis en place, notamment les coordonnées (adresse, numéro de téléphone non surtaxé...) de la ou des personne(s) ou de l'instance dédiée en charge du traitement des plaintes ou réclamations ;
- les délais de traitement de la plainte ou réclamation sur lesquels le professionnel s'engage.

Lorsque plusieurs intervenants sont impliqués dans le processus de fourniture du service, cette information est déclinée pour chaque catégorie de plaintes ou réclamations nécessitant un circuit de traitement distinct.

Article 3 : Différentes étapes de la procédure de traitement des plaintes et/ou réclamations

Le traitement des plaintes et/ou réclamations comprend les trois (3) étapes suivantes :

- La première étape, au sein de la structure du professionnel ;
- La deuxième étape, au sein des associations professionnelles ;
- La troisième étape, avec le Conseil Régional de l'Epargne Publique et des Marchés Financiers, en qualité de médiateur ou de conciliateur.

Article 4 : La première étape de traitement des plaintes et/ou réclamations, au sein de la structure du professionnel

Au sein de la structure du professionnel, constitué par les structures centrales (BRVM et DC/BR), les intervenants commerciaux (Société de gestion et d'intermédiation, les Sociétés de gestion de patrimoine, les sociétés de gestion d'organisme de placement collectif en valeurs mobilières (OPCVM), les OPCVM (Fond Commun de Placement, Sociétés d'Investissement à Capital Variable), les démarcheurs, les apporteurs d'affaires, les Conseils en investissements boursiers, les Banques teneurs de compte, une personne sera désignée comme responsable du traitement des plaintes et/ou réclamations, qui pourrait être le responsable de la conformité ou du contrôle interne, ou autres.

Les plaintes et/ou réclamations reçues selon l'organisation interne de chaque professionnel, par tout moyen de saisine permettant de justifier de sa date devront être traitées dans le délai maximum de dix (10) jours ouvrables à compter de leur réception, et doivent concerner des faits survenus dans le délai maximum d'un an.

Le professionnel répond aux demandes d'information du client sur le déroulement du traitement de sa plainte et/ou réclamation. Il le tient informé du déroulement dans le délai indiqué.

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation, le professionnel précise dans la réponse apportée au client, les voies de recours possibles, notamment l'existence et les coordonnées de l'entité de l'étape supérieure.

L'accès au dispositif de traitement des plaintes et/ou réclamations étant gratuit, aucune tarification spécifique ne peut être mise à la charge du client au titre du traitement de sa plainte et/ou réclamation.

Le professionnel doit disposer des moyens et procédures permettant d'identifier les courriers, appels téléphoniques et courriels qui constituent des plaintes ou réclamations et définir les circuits de traitement de celles-ci.

Le professionnel devra mettre en place une organisation du traitement des plaintes et/ou réclamations, notamment, concernant la signature des courriers ou les gestes commerciaux, le nom du client, la date de réception de la plainte et/ou réclamation, l'objet de la réclamation, le contrat, produit ou service visé par la réclamation, les intervenants autres que le professionnel, le département ou le service visés par la plainte et/ou la réclamation, la date de la réponse au client, la réponse apportée à la plainte ou réclamation (réponse positive ou négative à la demande du client), les dysfonctionnements identifiés.

Il doit veiller à ce que le ou les collaborateur(s) en contact avec le client ou qui réceptionne(nt) leurs demandes, ai(en)t une formation lui (leur) permettant d'identifier clairement les plaintes ou réclamations reçues et d'utiliser de façon appropriée le ou les circuit(s) de traitement des plaintes et/ou réclamations.

En l'absence de réponse dans le délai de dix(10) jour ouvrables à compter de la réception de la plainte ou réclamation du client, ou en cas d'insatisfaction du client, celui-ci est informé (en cas d'insatisfaction par le professionnel lui-même), de la possibilité de saisir les associations professionnelles auxquelles est affilié le professionnel, dans le délai de dix(10) jours ouvrables à l'expiration du délai de dix(10) jours ouvrables sans réponse du professionnel, ou à compter de la notification de la réponse du professionnel

Article 5 : La deuxième étape de traitement des plaintes et/ou réclamations, au sein des associations professionnelles

Les associations professionnelles exerçant sur le marché financier régional, notamment, l'association professionnelle des sociétés de gestion et d'intermédiation (APSGI), l'association professionnelle des Banques teneur de compte (APBCTC), constituent la deuxième étape de traitement des plaintes ou réclamations, en cas d'insatisfaction du client, étant passé par la 1^{ère} étape de traitement des plaintes et/ou réclamations.

Les associations professionnelles disposent d'un délai de vingt(20) jours ouvrables à compter de la réception du recours, pour adresser leur réponse au client.

Les associations professionnelles devront à l'instar du professionnel mettre en place une organisation de traitement des plaintes et/ou réclamations, notamment, concernant la signature des courriers ou les gestes commerciaux, le nom du client, la date de réception de la plainte et/ou réclamation, l'objet de la plainte et/ou réclamation, le contrat, produit ou service visé par la plainte et/ou réclamation, les intervenants autres que le professionnel, le département ou le service visés par plainte et/ou réclamation, la date de la réponse au client, la réponse apportée à la plainte et/ou réclamation (réponse positive ou négative à la demande du client), les dysfonctionnements identifiés.

Les associations professionnelles, à l'instar du professionnel devront formaliser cette organisation dans une ou des procédure(s) de traitement des plaintes et/ou réclamations des clients et la communiquer à l'ensemble des collaborateurs concernés.

En l'absence de réponse dans le délai de vingt(20) jour ouvrables à compter de la réception de la plainte et/ou réclamation du client, ou en cas d'insatisfaction du client, celui-ci est informé (en cas d'insatisfaction par l'association professionnelle elle-même), de la possibilité de saisir le Conseil régional, en qualité de médiateur ou de conciliateur, dans le délai de dix(10) jours ouvrables à l'expiration du délai de vingt(20) jours ouvrables sans réponse du professionnel, ou à compter de la notification de la réponse de l'association professionnelle.

Article 6 : La troisième étape, Le Conseil Régional de l'Épargne Publique et des Marchés Financiers, Médiateur, conciliateur

Le Conseil Régional saisi dans le délai sus-indiqué, dispose d'un délai de trois mois pour statuer sur la plainte et/ou réclamation émanant du client, en qualité soit de Médiateur, soit de Conciliateur, selon la nature de sa saisine.

Lorsque le Conseil Régional statue sur la plainte et/ou réclamation d'un client contre un acteur du Marché Financier, il statue en qualité de médiateur.

Dans cette hypothèse, le Conseil régional désignera parmi ses membres un médiateur délégué, qui aura la charge d'instruire le dossier, et soumettre un projet de recommandation au Conseil régional, qui une fois validé par celui-ci, proposera la recommandation aux parties en conflit.

Lorsque le Conseil Régional statue sur la plainte et/ou réclamation d'un acteur du Marché Financier contre un autre acteur du marché Financier, qui revêt également la qualité de client, il statue en qualité de conciliateur.

Le Conseil régional désignera un conciliateur délégué parmi ses membres qui aura la charge d'aménager le rapprochement entre les parties en conflit, et soumettre un rapport de mission au Conseil régional, qui constatera soit la résolution du conflit par le rapprochement opéré, soit l'échec de la conciliation.

Le recours au Conseil régional constitue la dernière étape de traitement des plaintes et/ou réclamations. En cas d'insatisfaction dans le cas de conciliation ou de médiation, toute partie diligente pourra soit recourir à l'arbitrage, soit engager une procédure judiciaire devant la juridiction compétente.

Article 7 : Suivi et contrôle du traitement des plaintes et/ou réclamations - Prise en compte des dysfonctionnements identifiés à travers les réclamations

Le professionnel est tenu :

- de mettre en place un suivi des plaintes et/ou réclamations et d'en effectuer une restitution aux services/personnes concernés du professionnel et, le cas échéant, aux organes définissant la politique commerciale du réseau auquel appartient le professionnel ou aux personnes agissant pour son compte ;
- d'identifier les dysfonctionnements afin de mettre en œuvre des actions correctives au niveau du professionnel et, le cas échéant, au niveau de son réseau ou des personnes agissant pour le compte du professionnel.

Les professionnels tenus de se doter d'un dispositif de conformité et de contrôle interne doivent :

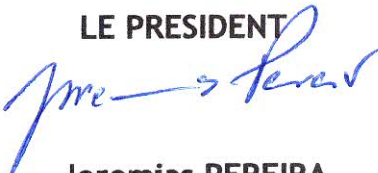
- mettre en œuvre les moyens et procédures nécessaires pour assurer un contrôle adapté sur l'information délivrée, l'organisation et la qualité du traitement des plaintes et/ou réclamations ;

- prendre en compte et contrôler les risques subis par les clients que pourraient causer les dysfonctionnements identifiés au travers des plaintes ou réclamations ;
- rendre compte dans le rapport annuel sur la conformité et le contrôle interne des dysfonctionnements identifiés à travers les réclamations et indiquer si des mesures ont été prises.

Article 8 : Entrée en vigueur

La présente Instruction entrera en vigueur à la date de sa signature et sera publiée partout où besoin sera.

Fait à Abidjan, le 23 novembre 2016

LE PRESIDENT

Jeremias PEREIRA