



**BANQUE DE LA REPUBLIQUE
DU BURUNDI**

**REGLEMENT N° 001/2019 RELATIF A LA PROTECTION DES
CONSOUMATEURS DES PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS**

EXPOSE DES MOTIFS

La complexité et la diversité sans cesse croissantes de la gamme des produits et services offerts par les fournisseurs de produits et services financiers au Burundi exigent une protection accrue des consommateurs de ces derniers.

En effet, dans l'offre des produits et services financiers par les fournisseurs, la Banque de la République du Burundi est bien consciente qu'on ne peut écarter les risques de fraude, d'abus et de mauvaise conduite, au détriment des consommateurs, surtout ceux qui sont mal avisés ou mal informés de leurs droits et devoirs.

Ainsi, la mise en place d'un cadre de protection des consommateurs des produits et services financiers renforce les connaissances et les droits fondamentaux de ces derniers, constitue une source importante de la discipline du secteur financier et stimule la compétition en encourageant les fournisseurs de produits et services financiers à offrir de meilleurs produits et services à un marché de consommateurs avisés.

L'existence d'un cadre réglementaire de protection des consommateurs constitue un atout fondamental d'augmentation de l'accès, de l'utilisation et de la qualité des produits et services financiers, et contribue à la solidité du secteur financier. La protection des consommateurs des produits et services financiers est un précurseur de renforcement de la confiance dans le secteur financier formel et contribue à la promotion de l'inclusion financière. De plus, la protection des consommateurs permet d'assurer que les bénéfices tirés de l'accroissement de l'accès aux produits et services financiers formels profitent à la fois aux consommateurs et à l'économie du pays dans son ensemble.

Les efforts de protection des consommateurs visent à harmoniser les conditions s'appliquant aux fournisseurs des produits et services financiers dans leurs relations avec les clients existants et potentiels.

Etant confiante que, sans nul doute, l'adoption des bonnes pratiques de protection des consommateurs influence positivement le secteur financier, la Banque Centrale édicte le présent Règlement, dans le but de protéger les consommateurs des produits et services financiers et assurer ainsi la confiance dans le secteur financier du Burundi, et ce conformément aux missions lui assignées et les pouvoirs lui dévolus, tels que stipulés par l'article 7 de la loi n°1/34 du 02 décembre 2008 portant Statuts de la Banque de la République du Burundi. Aussi, le présent Règlement se réfère aux dispositions de la loi n° 1/17 du 22 août 2017 régissant les activités bancaires qui stipule, notamment, en son article 17, qu'au moment de l'agrément d'une entreprise, la Banque Centrale « *apprécie également l'aptitude de l'entreprise requérante à exercer ses activités dans un cadre sécurisé. L'entreprise requérante doit notamment se doter des moyens appropriés et compatibles avec le bon fonctionnement du système bancaire et du système de paiement au Burundi et qui assurent à la clientèle une protection satisfaisante* ».





BANQUE DE LA REPUBLIQUE DU BURUNDI

**REGLEMENT N° 001/2019 RELATIF A LA PROTECTION DES
CONSOMMATEURS DES PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS**

(Handwritten signature)

TABLE DES MATIERES

CHAPITRE I : CHAMP D'APPLICATION, OBJET ET DEFINITIONS	1
CHAPITRE II : OBLIGATIONS DES FOURNISSEURS DES PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS.....	3
SECTION 1 : EQUITE DANS L'OFFRE DES PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS	3
SOUS-SECTION 1 : EXIGENCES GENERALES.....	3
SOUS-SECTION 2 : RECOUVREMENT DES CREANCES.....	4
SOUS-SECTION 3 : OUVERTURE, FERMETURE ET GESTION DES COMPTES DES CLIENTS.....	6
SECTION 2 : FIABILITE DES PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS	7
SOUS-SECTION 1 : MISE A JOUR DES INFORMATIONS SUR LE CLIENT	7
SOUS-SECTION 2 : MECANISMES DE RENFORCEMENT DE LA CONFIANCE DES CONSOMMATEURS	8
SOUS-SECTION 3: SERVICES FINANCIERS NUMERIQUES	10
SECTION 3 : TRANSPARENCE DANS L'OFFRE DES PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS	11
SOUS-SECTION 1 : INFORMATIONS ET CONSEILS AUX CONSOMMATEURS	11
SOUS-SECTION 2: CONDUITE DES AFFAIRES	12
SOUS-SECTION 3: TARIFICATION DES PRODUITS ET SERVICES	14
SOUS-SECTION 4 : MARKETING ET PUBLICITES.....	14
CHAPITRE III : TRAITEMENT DES PLAINTES ET RECOURS	15
SECTION 1: GENERALITES.....	15
SECTION 2 : PROCEDURES DE TRAITEMENT DES PLAINTES	16
SECTION 3 : TENUE DES REGISTRES ET RAPPORTS SUR LES PLAINTES....	17
CHAPITRE IV : DISPOSITIONS FINALES.....	18



Vu la loi n° 1/34 du 02 décembre 2008 portant Statuts de la Banque de la République du Burundi
Vu la loi n° 1/17 du 22 août 2017 régissant les activités bancaires ;
Vu la loi n° 1/02 du 04 février 2008 portant lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme ;
Vu la loi n° 1/09 du 30 mai 2011 portant Code des Sociétés Privées et à Participation Publique ;
Vu la loi n° 1/01 du 16 janvier 2015 portant révision de la loi n°1/17 du 26 avril 2010 portant Code de Commerce ;
Vu la loi n° 1/01 du 05 janvier 2016 portant révision du Décret-loi n° 1/41 du 09 juillet 1993 portant définition des opérations de crédit-bail et dispositions applicables au contrat de crédit-bail et réglementation des conditions d'exercice de ces activités ;
Vu la loi n° 1/10 du 12 août 2016 régissant les suretés mobilières conventionnelles au Burundi ;
Vu la loi n° 1/07 du 11 mai 2018 portant système national de paiement ;
Vu le Règlement n°001/2018 relatif aux activités de microfinance au Burundi ;
Vu le Règlement n° 001/2017 relatif aux services de paiement et aux activités des établissements de paiement ;
Vu le Règlement n° 002/2017 relatif aux Agents commerciaux en opération de banque et de services de paiement ;
Vu la Réglementation des changes ;

La Banque de la République du Burundi édicte le Présent Règlement.

CHAPITRE I : CHAMP D'APPLICATION, OBJET ET DEFINITIONS

Article 1 : Champ d'application

Les dispositions du présent Règlement s'appliquent à :

1. tout fournisseur de produits et services financiers agréé par la Banque de la République du Burundi ;
2. tout Agent du fournisseur de produits et services financiers enregistré à la Banque de la République du Burundi.

Article 2 : Objet

L'objet du présent Règlement est de :

1. promouvoir les bonnes pratiques des fournisseurs des produits et services financiers en mettant en place un minimum de normes de protection des consommateurs ;
2. promouvoir l'éducation financière et accroître la transparence pour permettre aux consommateurs des produits et services financiers de prendre des décisions réfléchies dans leurs relations avec les fournisseurs desdits produits et services ;
3. renforcer la confiance dans le secteur financier en veillant à ce que les fournisseurs des produits et services financiers offrent des produits et services de qualité répondant aux besoins des consommateurs ;
4. amener les fournisseurs des produits et services financiers à mettre en place des mécanismes efficaces de traitement des plaintes des consommateurs relatives à l'offre des produits et services financiers.

Article 3 : Définitions

Au sens du présent Règlement, on entend par :

1. **Agent** : Agent commercial tel que défini dans la loi n° 1/17 du 22 août 2017 régissant les activités bancaires.
2. **Banque Centrale** : Banque de la République du Burundi.
3. **Carte bancaire** : carte utilisée pour :
 - retirer de l'argent et obtenir d'autres services à partir d'un guichet automatique de banque ;
 - payer les biens et services ;
 - retirer ou déposer de l'argent sur un compte bancaire via un Agent.
4. **Compte dormant** : un compte courant sans mouvement pendant une période de six (6) mois.
5. **Consommateur** : toute personne physique ou morale qui utilise, a utilisé, ou envisage d'utiliser l'un ou l'autre produit ou service offert par les fournisseurs des produits et services financiers et leurs Agents.
6. **Coût total du crédit** : le coût total payé par le demandeur du crédit, calculé en additionnant tous les frais et commissions à payer lors de la mise en place du crédit et pendant la durée de son remboursement. Il s'agit du montant total que l'emprunteur doit rembourser moins le montant du capital emprunté.
7. **Fournisseur de produits et services financiers** : toute banque, tout établissement financier, toute institution de microfinance, tout bureau de change, tout établissement de paiement agréé(e) par la Banque de la République du Burundi ainsi que la Régie Nationale des Postes pour ce qui est des produits et services financiers.
8. **Numéro d'identification personnel** : un mot de passe ou tout autre code secret utilisé par un titulaire de carte pour accéder aux services financiers.
9. **Plainte** : toute expression écrite d'insatisfaction d'un consommateur par rapport aux prestations des fournisseurs des produits et services financiers et leurs Agents.
10. **Publicité** : toute forme de communication publique ayant l'objet d'inviter ou d'inciter, directement ou indirectement, une personne à acheter ou à acquérir un produit ou un service financier.



CHAPITRE II : OBLIGATIONS DES FOURNISSEURS DES PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS

SECTION 1 : EQUITE DANS L'OFFRE DES PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS

SOUS-SECTION 1 : EXIGENCES GENERALES

Article 4 : Traitement équitable et honnête des consommateurs

Le fournisseur des produits et services financiers et ses Agents doivent traiter leurs clients de façon équitable à tous les niveaux de leurs relations. Ils doivent agir avec honnêteté et intégrité dans leurs relations avec les consommateurs et leur offrir des produits et services financiers de façon à renforcer leur confiance dans le secteur.

Article 5 : Interdictions

Le fournisseur des produits et services financiers et ses Agents ne doivent pas:

- a) se livrer à des pratiques déloyales, trompeuses ou agressives telles que menacer, intimider, violenter, abuser ou humilier un consommateur ;
- b) offrir, accepter ou demander des pots de vin ou d'autres «cadeaux». Le terme «cadeaux» ne comprend pas les dons promotionnels ou du matériel fourni aux consommateurs, en général, ou à une ou plusieurs catégories particulières de consommateurs ;
- c) discriminer un consommateur sur base de son sexe, de sa race, de sa couleur, de son origine ethnique, de sa tribu, de son lieu de naissance, de sa croyance ou religion, de son statut social, de son opinion politique ou de son handicap ;
- d) conclure une transaction financière avec un consommateur sans s'assurer qu'il comprend pleinement la nature de la transaction proposée ;
- e) inclure une clause abusive ou dolosive dans un contrat avec le consommateur ;
- g) déguiser, minimiser, masquer ou dissimuler un fait important, une publicité ou un avertissement par le biais de, entre autres :
 - (i) l'utilisation d'impression dont la taille des caractères est inférieure à 12 points ;
 - (ii) la description d'un fait important, d'une publicité ou d'un avertissement dans un langage compliqué ;
 - (iii) l'omission d'un fait important ou d'un avertissement.

Article 6 : Responsabilité envers les consommateurs

Le fournisseur des produits et services financiers est responsable envers les consommateurs et doit les traiter avec professionnalisme. Il doit former, sensibiliser et encourager ses employés à réserver un accueil approprié à la clientèle et à lui garantir un service rapide.

Article 7 : Prestations professionnelles

Au sens de l'article 6, un fournisseur des produits et services financiers est réputé avoir manqué de professionnalisme dans ses prestations si :

- a) il n'a pris aucune mesure pour :
- (i) identifier correctement les consommateurs de façon à éviter des risques de confusion de ces derniers ;
 - (ii) évaluer la compréhension et l'appréciation générale, par le consommateur, de ses droits et obligations liés à une convention de financement ainsi que des risques et des coûts des engagements nés du contrat ;
 - (iii) avoir une idée exacte de l'historique de remboursement de crédits par le consommateur ;
 - (iv) évaluer l'état d'endettement de ce dernier ;
 - (v) évaluer la solidité financière du consommateur.
- b) après avoir procédé à l'évaluation du consommateur, il a conclu la convention de crédit avec le consommateur en dépit de la prévalence d'informations indiquant que :
- (i) le consommateur ne comprenait pas ou n'appréciait pas les risques, coûts ou obligations naissant du contrat de crédit proposé ;
 - (ii) conclure cette convention de crédit rendrait le consommateur surendetté ;
 - (iii) il n'existe aucune assurance que l'activité pour laquelle le crédit est demandé peut être menée avec succès.
- c) après la mise en place du crédit, le fournisseur des produits et services financiers ne fait pas le suivi de l'utilisation du crédit accordé et de son recouvrement ;
- d) il existe plusieurs plaintes raisonnables enregistrées à son endroit eu égard à la qualité des produits et services financiers offerts.

Le fournisseur des produits et services financiers doit concevoir et remplir une fiche d'analyse lui permettant de répondre aux éléments mentionnés à l'alinéa a) du présent article.

Article 8 : Surendettement du consommateur

- a) Dans la procédure d'octroi d'un crédit ou tout autre type de facilité financière à un consommateur, le fournisseur de produits et services financiers doit s'assurer qu'il ne l'entraîne pas dans une situation de surendettement.
- b) Le consommateur est réputé surendetté si au moment de la détermination du montant du crédit à lui accorder, il existe une information qui indique qu'il est ou sera incapable de faire face à toutes ses obligations nées des différents contrats de crédit auxquels il est partie, compte tenu du niveau de ses moyens financiers et de ses obligations.

SOUS-SECTION 2 : RECOUVREMENT DES CREANCES

Article 9: Procédures de recouvrement

- a) Avant la signature du contrat, le fournisseur de produits et services financiers doit informer le consommateur sur les conditions dans lesquelles le crédit est soumis aux procédures de recouvrement. Il ne doit pas utiliser des pratiques injustes ou abusives de recouvrement des crédits auprès des créanciers.
- b) Les fonds retenus en nantissement pour garantir le remboursement d'un crédit doivent être restitués au consommateur immédiatement après l'apurement normal de la dette.



- c) En cas de vente ou de transfert du portefeuille crédit à un autre fournisseur de produits et services financiers, le fournisseur de produits et services financiers vendeur doit notifier la vente ou le transfert aux consommateurs, par écrit, au moins trente (30) jours ouvrables à l'avance. Cette notification doit fournir des informations adéquates sur l'acquéreur, ses contacts, le lieu de versement des remboursements et les conséquences de non-remboursement. Elle doit également informer les consommateurs qu'ils restent endettés et que les conditions de remboursement restent inchangées.
- d) Le fournisseur de produits et services financiers vendeur doit se convenir avec l'acquéreur que les conventions des débiteurs envers l'institution restent inchangées.

Article 10 : Recouvrement

- a) Si le consommateur est incapable de rembourser un prêt, le fournisseur de produits et services financiers a le droit de prendre des mesures pour recouvrer le montant qui lui est dû par ce consommateur, conformément aux lois et règlements en la matière.
- b) Le fournisseur de produits et services financiers :
 - (i) ne peut réclamer au consommateur que des frais et dépenses effectivement exposés;
 - (ii) doit fournir au consommateur une ventilation détaillée des frais et dépenses engagés ;
 - (iii) peut compenser le montant impayé avec un solde créditeur dans un ou plusieurs autres comptes ouverts au nom du consommateur dans ses livres et en informer immédiatement le consommateur sur son adresse la plus récente à sa disposition;
 - (iv) ne doit pas recouvrer sa dette auprès d'un tiers, y compris le tuteur du consommateur, un membre de sa famille ou ses amis, une association dont le consommateur est membre, si le tiers en question n'a pas signé le contrat de cautionnement au profit du consommateur.

Article 11 : Mise en œuvre de l'aval

L'avaliseur doit être immédiatement avisé dès le premier incident de paiement et prévenu de la mise en œuvre de l'aval dès le troisième incident de paiement.

Article 12 : Réalisation des garanties hypothécaires par le débiteur

En cas de non remboursement ou détournement du crédit, le débiteur hypothécaire est tenu, dans un délai d'une année, au plus tard, à compter de la première mise en demeure, de vendre, par ses propres soins, le bien hypothéqué pour désintéresser le créancier avec le prix de réalisation.

Article 13 : Réalisation de la garantie hypothécaire à la demande du créancier hypothécaire

A défaut de la vente par le débiteur lui-même dans les délais indiqués à l'article 12 du présent Règlement, le créancier peut adresser une requête de vente publique du bien hypothéqué au Président du Tribunal de commerce qui, par voie d'ordonnance, saisit le Directeur des Titres fonciers endéans un mois, à compter de la requête, aux fins d'organiser une vente publique. Dans ce cas, le créancier ne peut pas se porter acquéreur du bien hypothéqué, sauf si le prix offert est inférieur à la valeur de l'expertise arrêtée au moment de l'octroi du crédit.



SOUS-SECTION 3 : OUVERTURE, FERMETURE ET GESTION DES COMPTES DES CONSOMMATEURS

Article 14 : Ouverture de compte

- a) Avant d'ouvrir un compte pour un consommateur, le fournisseur de produits et services financiers doit informer le consommateur des droits et devoirs y relatifs. Ceux-ci incluent les informations suivantes :
- (i) les types de comptes et les modalités de leur fonctionnement ainsi que les documents exigés ;
 - (ii) le temps normal requis pour régulariser un chèque ou un autre instrument de paiement au débit/crédit d'un compte ;
 - (iii) le montant minimum exigé pour l'ouverture et le solde minimum exigé ainsi que les frais à payer si le solde devient inférieur au minimum recommandé ;
 - (iv) le traitement des comptes dormants ;
 - (v) le taux créditeur, s'il s'agit d'un compte de dépôt ;
 - (vi) la périodicité du relevé de compte et les frais éventuels y afférents ;
 - (vii) les frais de tenue de compte et leur échéance ;
 - (viii) les conditions et frais de clôture d'un compte à l'initiative du consommateur ;
 - (ix) les conditions de fermeture d'un compte à l'initiative du fournisseur de produits et services financiers.
- b) Le fournisseur de produits et services financiers doit demander au consommateur de lui fournir tous les éléments nécessaires pour son identification de façon à éviter des risques de confusion des consommateurs.
- c) Le fournisseur des produits et services financiers doit demander au consommateur de lui fournir des informations nécessaires sur les voies de communication qui lui sont appropriées (voie postale, électronique, au lieu du fournisseur, etc).
- d) Le niveau d'information à collecter sur le consommateur doit être proportionnel à la nature et à la complexité du produit ou du service recherché par le consommateur mais doit être à mesure de permettre au fournisseur de produits et services financiers d'offrir le service de façon professionnelle.

Article 15 : Gestion de compte

- a) Le fournisseur de produits et services financiers doit assister le consommateur dans la gestion de ses comptes et la vérification des transactions y opérées. A cet effet, il doit fournir régulièrement, dans un délai ne dépassant pas un mois, des relevés de compte au consommateur à travers des canaux appropriés, notamment, le courrier électronique ou le téléphone mobile, à condition que le consommateur ait renseigné son adresse e-mail et/ou son numéro téléphonique au fournisseur de produits et services financiers.
- b) Le relevé de compte doit inclure au moins les informations suivantes :
- (i) le solde d'ouverture ;
 - (ii) tous les mouvements opérés sur le compte et leurs libellés ;
 - (iii) tous les intérêts crédités/débités sur le compte ;
 - (iv) tous les frais et commissions ;
 - (v) le solde de clôture.

- c) Les frais de tenue de compte sur un compte dormant cessent d'être perçus dès que le solde du compte est nul et que le consommateur n'a pas de crédit en cours.

Article 16 : Fermeture de compte

- a) Le fournisseur de produits et services financiers doit informer le consommateur ayant l'intention de fermer un compte dont il n'a plus besoin, sur les procédures à suivre et les implications financières y relatives.
- b) Sans préjudice aux dispositions légales relatives à la fermeture des comptes et aux fonds délaissés, il est interdit au fournisseur de produits et services financiers de fermer un compte du consommateur sans lui avoir donné un avis écrit, avec accusé de réception, à ses derniers contacts renseignés, au moins quinze (15) jours ouvrables à l'avance, à compter de la date de réception de cette notification, sauf si :
- (i) le fournisseur de produits et services financiers en est obligée par la loi ;
 - (ii) le compte n'est pas mouvementé pour une période de plus de dix (10) ans et que le consommateur est injoignable par le fournisseur de produits et services financiers ;
 - (iii) le solde du compte est considéré comme fonds délaissés et doit être traité, à ce titre, conformément aux lois en vigueur.
- c) Le fournisseur de produits et services financiers doit informer le consommateur sur les implications de la non utilisation d'un compte et celles de sa fermeture.

Article 17 : Services gratuits

Le fournisseur de produits et services financiers doit offrir aux consommateurs les services financiers ci-après, sans exiger des frais ou commissions :

- l'ouverture de compte ;
- la fermeture de compte ;
- la situation de compte.

En plus des services financiers précités, le fournisseur de produits et services financiers peut établir d'autres services financiers à fournir aux consommateurs à titre gratuit.

SECTION 2 : FIABILITE DES PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS

SOUS-SECTION 1 : MISE A JOUR DES INFORMATIONS SUR LE CONSOMMATEUR

Article 18 : Enregistrement des informations relatives au consommateur

- a) Le fournisseur de produits et services financiers doit tenir les informations actualisées sur chaque consommateur, qui doivent contenir, au minimum :
- (i) tous les documents nécessaires à l'identification du consommateur ;
 - (ii) l'adresse du consommateur, son numéro de téléphone et autres contacts détaillés ;
 - (iii) tous les documents et formulaires du fournisseur des produits et services financiers complétés et signés par le consommateur.
- b) Le fournisseur de produits et services financiers doit procéder, au moins annuellement, à la mise à jour des documents d'identification du consommateur.

SOUS-SECTION 2 : MECANISMES DE RENFORCEMENT DE LA CONFIANCE DES CONSOMMATEURS

Article 19 : Fiabilité des canaux d'offre automatique de services financiers

- a) Le fournisseur de produits et services financiers doit s'assurer que les guichets automatiques de billets (GAB) ou autres canaux d'offres automatiques de services financiers mis à la disposition des consommateurs fonctionnent jour et nuit, sauf si la machine devient temporairement inaccessible pour des raisons:
 - (i) d'une urgence qui échappe au contrôle du fournisseur de produits et services financiers ;
 - (ii) de services de maintenance.
- b) Dans le cas prévu par l'alinéa a) (ii) du présent article, le fournisseur de produits et services financiers doit informer les consommateurs sur la période d'entretien des GAB et autres canaux d'offre automatique de services financiers pour qu'ils prennent des dispositions nécessaires. Il doit indiquer d'autres GAB en service et les numéros de téléphone à contacter pour plus d'informations.
- c) Le fournisseur de produits et services financiers doit surveiller ses canaux d'offre automatique de services financiers pour s'assurer qu'ils ne sont pas utilisés pour des activités illégales.

Article 20 : Continuité du fonctionnement des systèmes d'exploitation

Le fournisseur de produits et services financiers doit assurer la continuité du fonctionnement des systèmes d'exploitation pour répondre, en tout temps, aux besoins des consommateurs en prévoyant des alternatives en cas de dysfonctionnement des systèmes. La clientèle doit être immédiatement informée et orientée en fonction de la mise en œuvre de l'une ou l'autre alternative.

Article 21 : Obligation d'information en cas de panne des systèmes d'exploitation

Lorsqu'une panne affectant les consommateurs n'a pas été entièrement réparée endéans 48 heures, le fournisseur de produits et services financiers doit en informer immédiatement la Banque Centrale, par écrit, en soulignant les raisons du retard de réparation de la panne.

Article 22 : Protection et confidentialité des données et des transactions des consommateurs

- a) Le fournisseur de produits et services financiers doit protéger les données et les transactions des consommateurs et en assurer la confidentialité. A cet effet, les informations sur le client ne sont utilisées que dans le contexte où le client les a fournies et doivent être sauvegardées.
- b) Le fournisseur de produits et services financiers doit s'assurer que l'accès aux informations personnelles des consommateurs est accordé exclusivement au personnel autorisé ou à toute autre personne que la loi habilite.
- c) Le fournisseur de produits et services financiers doit se munir des procédures et des systèmes de contrôle appropriés et s'assurer que son personnel est suffisamment sensibilisé sur la protection des informations des consommateurs. Il doit identifier et résoudre les causes de violation de la confidentialité et de la protection des informations des clients.

- d) Le fournisseur de produits et services financiers doit mettre en place des infrastructures physiques permettant d'assurer la confidentialité et la sécurité des consommateurs lors des retraits aux guichets et aux GAB.

Article 23 : Protection du compte du consommateur

- a) Le fournisseur de produits et services financiers doit conseiller le consommateur utilisant un chéquier ou autre instrument de paiement sur la nécessité de :
- (i) protéger et de garder son instrument de paiement dans un lieu sain et fermé quand il n'est pas en train de l'utiliser ;
 - (ii) ne pas conserver des chèques signés à l'avance ;
 - (iii) compléter le chèque de manière à éviter des insertions possibles non autorisées en barrant tout espace vide avant et après le montant tant en chiffres qu'en toutes lettres et en indiquant la monnaie de la transaction.
- b) Pour des fins de protection et de sécurité du numéro d'identification personnel du consommateur, incluant les services de GAB et les services financiers numériques, le fournisseur de produits et services financiers doit conseiller le consommateur :
- (i) de ne pas accepter qu'une autre personne utilise sa carte bancaire, prenne connaissance de son numéro d'identification personnel ou de toute autre information de sécurité ;
 - (ii) de mémoriser son numéro d'identification personnel et autre information de sécurité et de supprimer immédiatement toute notification électronique relative à son compte fournie par le fournisseur de produits et services financiers ;
 - (iii) de ne pas écrire quelque part son numéro d'identification personnel;
 - (iv) de ne pas conserver les données de son numéro d'identification personnel ensemble avec sa carte bancaire au cas où le client choisit d'écrire quelque part son numéro d'identification personnel ;
 - (v) d'éviter d'utiliser des chiffres faciles à deviner tels que les numéros de sa carte nationale d'identité, de son passeport ou de sa date de naissance comme numéro d'identification personnel;
 - (vi) de changer régulièrement son numéro d'identification personnel.
- c) les conseils de sécurité indiqués aux alinéas a) et b) du présent article doivent être fournis au moment où le fournisseur de produits et services financiers offre le produit ou le service au consommateur.
- d) Le fournisseur de produits et services financiers doit afficher les conseils de sécurité à son siège, à ses agences et guichets ainsi que chez ses Agents, sur son site web et à travers d'autres voies de communication qu'il utilise pour alerter les consommateurs contre des pratiques frauduleuses possibles par rapport aux produits et services financiers offerts.
- e) Le fournisseur de produits et services financiers doit offrir aux consommateurs un service de communication téléphonique disponible toutes les 24 heures afin de leur permettre d'alerter sur les vols ou pertes de chéquier, de livret, de carte bancaire et de tout instrument de paiement ou de toute tentative de fraude ou d'escroquerie.

SOUS-SECTION 3: SERVICES FINANCIERS NUMERIQUES

Article 24 : Services financiers via Internet, Téléphone Mobile et GAB

- a) Le fournisseur de produits et services financiers doit prendre des mesures appropriées pour s'assurer que ses services en ligne sont fiables et sécurisés. Il doit compenser le consommateur qui encourt une perte suite à la défaillance des systèmes de contrôle des services en ligne.
- b) Le fournisseur de produits et services financiers doit informer le client sur toutes les transactions opérées sur son compte au fur et à mesure à travers des messages électroniques.
- c) Le fournisseur de produits et services financiers offrant des services financiers par Internet et téléphone mobile doit mettre en place un système de sécurité lui permettant d'assurer :
 - (i) la confidentialité des données des consommateurs ;
 - (ii) l'authentification, l'identification de toutes les parties prenantes et le contrôle de l'accès aux services ;
 - (iii) l'irréversibilité des transactions ;
 - (iv) la continuité des affaires ;
 - (v) la fourniture d'informations suffisantes quand les services ne sont pas disponibles.
- d) Le fournisseur de produits et services financiers doit mettre en place des systèmes efficaces de gestion et de contrôle des risques au niveau de ses Agents.
- e) Le fournisseur de produits et services financiers doit mettre en place des directives claires sur les procédures de résolution des erreurs et fraudes.

Article 25 : Cartes bancaires et points de vente

- a) Le fournisseur de produits et services financiers doit s'assurer que les cartes bancaires sont émises et délivrées aux consommateurs dont les noms figurent sur la carte ou à une personne autorisée.
- b) Le fournisseur de produits et services financiers ne doit pas émettre de carte bancaire ou augmenter le montant limite de la carte de crédit sans la demande écrite du client.
- c) Le fournisseur de produits et services financiers est responsable de toutes les transactions frauduleuses qui ne sont pas portées à la connaissance du détenteur et qui sont opérées avant ou après que le consommateur en informe le fournisseur de produits et services financiers, sauf si celui-ci prouve la responsabilité du détenteur de la carte.
- d) Le fournisseur de produits et services financiers doit prendre des mesures appropriées pour s'assurer que les commerçants n'imposent pas des frais et commissions additionnels sur le montant des transactions quand le consommateur utilise sa carte de crédit pour les paiements.

Article 26 : Utilisation des cartes bancaires

Le fournisseur de produits et services financiers émettant des cartes de crédit ou cartes de débit aux consommateurs doit les informer de leurs droits et obligations consécutifs à l'utilisation de la carte. Il informe le consommateur sur :

- (i) la limite autorisée du crédit ;
- (ii) le plafond des retraits et des paiements ;
- (iii) le montant d'endettement en cours à tout moment de la période pour laquelle chaque relevé est tiré ;



- (iv) les frais, les commissions et les intérêts ;
- (v) le solde de chaque période ;
- (vi) les frais à prélever en cas de manquement ;
- (vii) la manière dont les frais sont calculés.

SECTION 3 : TRANSPARENCE DANS L'OFFRE DES PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS

SOUS-SECTION 1 : INFORMATIONS ET CONSEILS AUX CONSOMMATEURS

Article 27 : Informations et conseils à donner pour le choix du produit ou du service

- a) Avant le choix d'un produit ou d'un service par un consommateur, le fournisseur de produits et services financiers doit :
 - (i) expliquer clairement, dans un langage simple que le consommateur comprend, les principales caractéristiques de la gamme de produits et services proposés afin de lui permettre de prendre une décision réfléchie ;
 - (ii) informer le consommateur sur tous les frais, commissions et pénalités possibles et autres obligations financières qu'il peut encourir suite à l'achat du produit ou du service et particulièrement en cas de défaut de remboursement du crédit ;
 - (iii) demander au consommateur de fournir toutes les informations nécessaires permettant de vérifier s'il est éligible ou pas à tel ou tel autre produit ou service offert ;
 - (iv) s'assurer qu'il donne au consommateur toutes les informations nécessaires en lui montrant les avantages et les risques d'un produit ou d'un service qu'il envisage de demander.
- b) Si le consommateur a choisi un produit ou un service, le fournisseur de produits et services financiers doit, avant l'achat dudit produit ou service :
 - (i) fournir au consommateur un document contenant les informations clés sur le produit ou le service ;
 - (ii) donner au consommateur une copie des termes et conditions y afférents pour appréciation et lui accorder un délai maximum de cinq (5) jours ouvrables pour lire et comprendre avant de signer le contrat ;
 - (iii) informer le consommateur sur les frais et commissions applicables ainsi que les pénalités qu'il aurait à payer en cas de remboursement anticipatif.
 - (iv) En cas de remboursement anticipatif, seul le capital restant dû est exigible. Les pénalités de ce remboursement ne peuvent pas dépasser 5% du montant des intérêts à courir.

Article 28 : Qualité des conseils fournis au consommateur

- a) Quand le fournisseur de produits et services financiers donne des conseils au consommateur, il doit tenir compte des circonstances et des besoins du consommateur et lui proposer un produit ou service le plus adapté.
- b) Le fournisseur de produits et services financiers doit obtenir du consommateur toutes les informations nécessaires pour se conformer à l'alinéa (a) du présent article.



- c) Si le consommateur reste confus ou incertain au sujet d'un produit ou d'un service fourni malgré les conseils donnés, le fournisseur de produits et services financiers lui suggère d'obtenir un avis auprès d'une tierce personne.

Article 29 : Conflit d'intérêt

Le fournisseur de produits et services financiers doit éviter des conflits d'intérêt avec les consommateurs. Un conflit d'intérêt peut surgir, notamment, quand différents produits ou services financiers portent des commissions différentes et que le fournisseur de produits et services financiers, propose intentionnellement, pour un intérêt caché, ceux ayant les plus grandes commissions comme étant les plus appropriés aux besoins du consommateur.

Article 30 : Avaliseur

Avant qu'une personne, agissant en qualité d'avaliseur, ne s'engage, le fournisseur de produits et services financiers doit:

- (i) l'aviser sur l'ampleur et la nature de ses responsabilités potentielles, notamment, les modalités de mise en œuvre de l'aval en cas d'incident de paiement ;
- (ii) lui accorder un délai maximum de cinq (5) jours ouvrables pour lire ou se faire lire afin de comprendre les termes du contrat.

Article 31: Notification de changement des termes et conditions d'offre des produits et services financiers

Le fournisseur de produits et services financiers doit informer le consommateur, par écrit et avec accusé de réception :

- a) au moins trente (30) jours:
 - (i) avant la mise en application des changements apportés :
 - aux termes et conditions d'offre de produits et services financiers ;
 - aux frais et commissions appliqués aux produits et services financiers ;
 - (ii) avant la cessation de l'offre d'un produit ou d'un service financier ;
 - (iii) avant le déménagement des locaux ;
- b) immédiatement de tout changement des taux d'intérêt appliqués à ses produits financiers.

SOUS-SECTION 2: CONDUITE DES AFFAIRES

Article 32 : Termes et conditions du contrat

- a) Le fournisseur de produits et services financiers doit s'assurer qu'il utilise des formulaires de contrats actualisés au moment d'offrir ses produits et services financiers aux consommateurs.
- b) Les termes et conditions doivent être écrits dans un langage clair et compréhensible par le consommateur, de façon à éviter de l'induire en erreur.
- c) Le fournisseur de produits et services financiers doit s'assurer que les contrats avec les consommateurs comprennent des clauses justes, équitables et raisonnables.
- d) Les termes et conditions du contrat doivent indiquer clairement les circonstances dans lesquelles le remboursement anticipatif peut être effectué et la méthodologie de calcul des pénalités et leur justification conformément à l'article 27 du présent Règlement.



En l'absence des dispositions spécifiques au paiement anticipatif de crédit dans le contrat, le fournisseur de produits et services financiers ne doit pas faire payer des pénalités pour ce remboursement.

- e) Le fournisseur de produits et services financiers doit fournir au consommateur une copie du contrat avant sa signature et lui accorder un délai maximum de cinq (5) jours ouvrables pour lire ou se faire lire afin d'en comprendre les termes.

Article 33 : Publication des informations

- a) Le fournisseur de produits et services financiers doit mettre à la disposition du public, via son site web et par voie d'affichage dans un lieu accessible au public, au niveau de son siège, ses agences, guichets et Agents, toutes les informations concernant les conditions applicables à ses produits et services financiers conformément au formulaire **en Annexe 1**. Il peut, en plus, utiliser les canaux de communication usuels tels que les dépliants, les journaux, les médias, etc.
- b) Le fournisseur de produits et services financiers doit préciser :
- (i) les dates valeurs applicables aux opérations ;
 - (ii) les modalités d'octroi des intérêts créditeurs ;
 - (iii) les modalités de perception des intérêts débiteurs et des différents frais et commissions.
- c) Le fournisseur de produits et services financiers peut publier toute autre information additionnelle qu'il juge nécessaire de porter à la connaissance du public. Toutefois, les informations additionnelles doivent être publiées sur des supports autres que l'Annexe 1.
- d) Toutes les informations relatives aux produits et services financiers, publiées par voie d'affichage et autres, doivent être facilement lisibles et rédigées au moins en kirundi et en français.
- e) Le fournisseur de produits et services financiers est tenu de communiquer à la Banque Centrale les conditions qu'il applique à ses produits et services financiers, En cas de changement de ces conditions, il doit le communiquer à la Banque Centrale dans les 15 jours ouvrables suivant la date de la mise en application.
- f) La Banque Centrale a la latitude de publier les conditions appliquées aux produits et services financiers des établissements assujettis.

Article 34 : Liste des documents à traduire en Kirundi

Dans la conduite de ses affaires, le fournisseur de produits et services financiers doit traduire en Kirundi les documents suivants :

- les conventions de crédit ;
- les conventions de dépôt ;
- les conventions d'épargne ;
- toute autre convention liant le fournisseur des produits et services financiers et le consommateur ;
- les lettres de notifications aux consommateurs ;
- les documents faisant usage de retrait, versement, transfert, virement;
- les avis et communications au public ;
- le règlement général des opérations ;
- autres documents destinés au public.



SOUS-SECTION 3: TARIFICATION DES PRODUITS ET SERVICES

Article 35 : Taux d'intérêt effectif

- a) Avant que le consommateur ne signe un contrat pour un produit de crédit, le fournisseur de produits et services financiers doit informer le client sur le taux d'intérêt effectif et ses composantes qui sont :
- (i) les frais et commissions ;
 - (ii) le taux d'intérêt nominal applicable pour la période contractuelle ;
 - (iii) la prime d'assurance, lorsqu'une assurance obligatoire est souscrite simultanément auprès du fournisseur de produits et services financiers.
- b) Le taux d'intérêt nominal est le taux d'intérêt officiel proposé par le fournisseur de produits et services financiers et qui est appliqué à la valeur nominale de la somme prêtée pour déterminer la valeur monétaire de l'intérêt.
- c) Le taux d'intérêt effectif ne doit pas dépasser le taux d'usure fixé par la Banque Centrale.

Article 36 : Frais et commissions

Le fournisseur de produits et services financiers doit, pour tous les frais et commissions à faire payer par le consommateur :

- (i) fournir à celui-ci le barème et la base de calcul des frais et commissions relatifs au produit ou au service choisi par le consommateur ;
- (ii) informer celui-ci sur tous les frais et commissions.

Article 37 : Capitalisation des intérêts

- a) Le fournisseur de produits et services financiers doit respecter la règle selon laquelle le montant total des intérêts à payer, conformément à la convention sur un crédit non performant, ainsi que les dépenses prouvées comme ayant été engagées dans le recouvrement des sommes dues, peut s'accumuler jusqu'à atteindre le niveau du montant du capital restant dû.
- b) Aux fins de l'application de l'alinéa a) du présent article, le fournisseur de produits et services financiers doit clairement distinguer la part du capital, des intérêts et des dépenses engagées dans le recouvrement pour tout crédit ou avance.
- c) Le fournisseur de produits et services financiers doit mensuellement informer le consommateur sur les intérêts, les frais ou les charges débités sur son compte et le solde par les voies de communication convenues.

Article 38 : Rémunération des dépôts

Le fournisseur de produits et services financiers doit, pour chaque type de dépôts, informer le consommateur sur les conditions de rémunération du compte.

SOUS-SECTION 4 : MARKETING ET PUBLICITES

Article 39 : Publicité responsable

- a) Le fournisseur de produits et services financiers doit faire la publicité et le marketing de ses produits et services financiers de façon responsable et juste.

- b) Le fournisseur de produits et services financiers peut utiliser ses agences, guichets, site web, GAB, téléphone mobile et les voies médiatiques telles que la radio, la télévision et les imprimés pour faire la publicité de ses produits et services en fonction du public cible.
- c) Le fournisseur de produits et services financiers doit faire apparaître son nom, son logo, son capital social libéré et le détail de ses contacts chaque fois qu'il mène des activités de marketing et de publicité.
- d) Le fournisseur de produits et services financiers est responsable de tous les annonces et documents produits dans le cadre des publicités et de marketing et encourt des sanctions prévues à l'article 54 du présent Règlement pour toute publicité trompeuse.

Article 40 : Lisibilité et honnêteté des documents de marketing et de publicité

- a) Le fournisseur de produits et services financiers doit s'assurer que la présentation et le contenu des documents de marketing et de publicité sont sans ambiguïté et sans exagération et répondent aux attentes des consommateurs.
- b) Aux fins de l'application de l'alinéa a) du présent article, le fournisseur de produits et services financiers s'assure que ses activités de marketing et de publicité sont honnêtes, plus particulièrement par rapport à :
 - (i) la capacité à offrir le produit ou le service publié ;
 - (ii) l'étendue des activités ;
 - (iii) l'étendue des ressources ;
 - (iv) la rareté du produit ou du service publié ;
 - (v) les performances déjà réalisées ou escomptées sur le produit ou le service publié.
- c) Le fournisseur de produits et services financiers doit veiller à ce que tous les documents de marketing et de publicité soient rédigés en langage clair, dans des termes simples et avec une taille de police d'au moins 12 points.

CHAPITRE III : TRAITEMENT DES PLAINTES ET RECOURS

SECTION 1: GENERALITES

Article 41 : Obligation de disposer d'un manuel des procédures

- a) Tout fournisseur de produits et services financiers est tenu de mettre en place et exploiter, de façon appropriée, des procédures de traitement des plaintes des consommateurs.
- b) Tout fournisseur de produits et services financiers doit afficher à un endroit visible et accessible au public, au siège et dans chacun de ses agences et guichets, ainsi que sur son site web et tous les autres canaux de communication utilisés, un avis expliquant les procédures et les modalités de traitement des plaintes des consommateurs.

Article 42 : Expression des plaintes du consommateur

Les plaintes du consommateur doivent être exprimées par écrit, soit en kirundi, soit en français, soit en anglais.

Article 43 : Gratuité de traitement des plaintes

Le fournisseur de produits et services financiers ne doit pas exiger des frais ou commissions au consommateur pour le dépôt, le traitement et la résolution de ses plaintes.

SECTION 2 : PROCEDURES DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Article 44 : Mise en place d'un mécanisme de traitement des plaintes des consommateurs

- a) Le fournisseur de produits et services financiers doit mettre en place, en son sein, un service dédié au traitement des plaintes des consommateurs. Ce service doit être dirigé par un cadre possédant de l'expérience, des connaissances et de l'expertise avérées pour traiter les plaintes des consommateurs.
- b) Au niveau de ses agences et guichets, le fournisseur de produits et services financiers doit désigner un employé chargé de recevoir et de traiter les plaintes des consommateurs sous la supervision du service énoncé à l'alinéa a) du présent article.

Article 45 : Instruction et résolution des plaintes

- a) Lors du dépôt d'une plainte par un consommateur, le fournisseur de produits et services financiers doit accuser, par écrit, la réception de la plainte et collecter toutes les informations nécessaires à l'enquête. Toutefois, le fournisseur de produits et services financiers ne doit aucunement induire le consommateur à dévoiler son numéro d'identification personnelle pour des raisons de sécurité.
- b) Le fournisseur de produits et services financiers doit:
 - (i) enquêter sur la plainte avec diligence et impartialité ;
 - (ii) notifier le plaignant, par écrit, dans la langue utilisée dans sa plainte, de la décision prise avec une motivation. La notification doit porter la mention qu'en cas de non satisfaction, le plaignant a la latitude de faire recours à la Banque Centrale avant d'entamer les procédures judiciaires, en réservant une copie au fournisseur de produits et services financiers concerné ;
 - (iii) exécuter promptement toute mesure corrective prise;
 - (iv) en cas de nécessité d'une réparation d'un préjudice, se concerter avec le plaignant pour une solution à l'amiable. Au cas contraire, se référer au point (ii) du présent article.

Article 46 : Délais de règlement des plaintes

- a) Le fournisseur de produits et services financiers doit enquêter et régler les plaintes des consommateurs endéans dix (10) jours ouvrables à compter de la date de réception de la plainte. En cas de non-respect de ces délais, le plaignant doit être informé de l'état d'avancement du traitement de la plainte. En tout état de cause, la saisine doit être vidée dans les vingt (20) jours ouvrables.
- b) Le fournisseur de produits et services financiers communique la décision motivée au plaignant, dans la langue utilisée dans sa plainte, endéans cinq (5) jours ouvrables suivant la fin de l'enquête.

- c) En cas de recours à la Banque Centrale, celle-ci enquête sur la plainte, collecte les informations nécessaires à l'investigation et notifie sa décision motivée, par écrit, au plaignant, dans la langue utilisée dans sa plainte, endéans quarante (40) jours ouvrables à compter de la date de réception de la plainte. La notification doit porter la mention qu'en cas de non satisfaction, le plaignant a la latitude de faire recours aux tribunaux compétents du Burundi en réservant une copie à l'autre partie.

Article 47 : Affichage des procédures de règlement des plaintes

Le Fournisseur de produits et services financiers doit afficher, dans un lieu visible et accessible au public, les procédures de règlement des plaintes des consommateurs. Ces procédures doivent être écrites au moins en Kirundi, en français et en anglais, avec une taille de police d'au moins 12.

SECTION 3 : TENUE DES REGISTRES ET RAPPORTS SUR LES PLAINTES

Article 48 : Enregistrement et conservation des dossiers de plaintes

- a) Le fournisseur de produits et services financiers doit tenir à jour un registre et un fichier électronique de toutes les plaintes reçues des consommateurs. Ce registre doit contenir:
- (i) l'identité du consommateur concerné ;
 - (ii) la date de réception de la plainte ;
 - (iii) l'objet et les détails de la plainte ;
 - (iv) la suite réservée à la plainte et la date de la décision ;
 - (v) la situation actuelle de la plainte.
- b) Le fournisseur de produits et services financiers doit conserver le registre des plaintes des consommateurs pendant une période d'au moins dix (10) ans.

Article 49 : Enregistrement des plaintes

Le fournisseur de produits et services financiers doit tenir un registre de toutes les plaintes des consommateurs et des origines de ces plaintes. Il doit renseigner sur les principales informations suivantes:

- (i) l'identification de l'erreur ;
- (ii) la nature de l'erreur intervenue dans le système;
- (iii) la date à laquelle l'erreur a été découverte;
- (iv) le nombre de consommateurs touchés;
- (v) le montant en cause ;
- (vi) le niveau de résolution de l'erreur ;
- (vii) la date à laquelle l'erreur a été corrigée.

Article 50 : Déclaration des cas de fraudes et vols

Le fournisseur de produits et services financiers doit instantanément informer la Banque Centrale sur tous les cas de fraudes et vols survenus au sein de son institution.

Article 51 : Rapports trimestriels sur les plaintes

Le fournisseur de produits et services financiers doit transmettre à la Banque Centrale, dans les dix (10) jours suivants la fin de chaque trimestre, un rapport sur les plaintes, conformément au **modèle en Annexe 2** au présent Règlement.

CHAPITRE IV : DISPOSITIONS FINALES

Article 52 : Rôle du Conseil d'Administration

Dans sa politique de gouvernance, de contrôle et de gestion des risques, le Conseil d'Administration du fournisseur de produits et services financiers doit s'assurer que les orientations stratégiques et les systèmes de contrôle interne ainsi que les politiques, procédures et limites mises en place tiennent compte des dispositions contenues dans le présent Règlement.

Article 53 : Adoption du Code de déontologie

Chaque fournisseur de produits et services financiers doit adapter son code de déontologie à la promotion des bonnes pratiques et au renforcement de la confiance des consommateurs dans le secteur financier.

Article 54 : Sanctions

Sans préjudice à d'autres actions disciplinaires ou poursuites pénales, la Banque Centrale impose une ou plusieurs des sanctions suivantes au fournisseur de produits et services financiers qui ne se conforme pas aux dispositions du présent Règlement :

- ✓ avertissement ;
- ✓ suspension ou interdiction de tout ou partie des opérations ;
- ✓ exigence des amendes ou des pénalités conformément aux lois et règlements en vigueur ;
- ✓ sanctions administratives aux Dirigeants ;
- ✓ retrait d'agrément.

Article 55 : Entrée en vigueur

Le présent Règlement entre en vigueur le jour de sa publication sur le site web de la Banque Centrale et au Bulletin Officiel du Burundi.

Article 56 : Délais impartis pour se conformer au présent Règlement

Les fournisseurs des produits et services financiers sont tenus de se conformer à toutes les dispositions du présent Règlement endéans trois (3) mois dès son entrée en vigueur.

Fait à Bujumbura, le 03 janvier 2019

Jean CIZA

Gouverneur.-



**ANNEXE 1 DU REGLEMENT NO 001/2019 RELATIF A LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS DES PRODUITS
ET SERVICES FINANCIERS
CONDITIONS APPLICABLES AUX OPERATIONS AVEC LA CLIENTELLE**

1. Taux nominal, frais et commissions et taux effectif appliqués aux crédits

1.1 Taux d'intérêt nominal

Type de crédit	Taux appliqués	Dates valeurs applicables
1 Découvert		
2 Ligne de crédit		
3 Crédit à court terme		
4 Crédit à moyen terme		
5 Crédit à long terme		
6 Autres (à détailler s'il y en a)		

1.2. Frais et commissions

Type de frais et commissions	Entreprise	Particulier
1 Frais de dossier		
2 Commissions		
3 Fonds de garantie		
4 Assurance du crédit		
5 Autres frais et commissions (à détailler s'il y en a)		

1.3. Taux d'intérêt effectif

2. Taux de rémunération des dépôts

Type de dépôts	Taux appliqués	Dates valeurs applicables
1 Comptes courants		
2 Dépôts à vue		
3 Dépôts à court terme		
4 Dépôts à moyen terme		
5 Dépôts à long terme		
6 Bons de caisse		
7 Compte d'épargne		
8 Autres (à détailler s'il y en a)		

3. Divers frais de guichet

Type de frais et commissions sur comptes courants	Entreprise	Particulier
1 Montant minimum pour ouvrir un compte		
2 Ouverture de compte		
3 Délivrance du chequier		
4 Délivrance du carnet pour les membres des coopératives		
5 Carnet de reçu		
6 Délivrance d'une carte électronique (1ère fois)		
7 Mise à jour d'une carte électronique		
8 Tenue de compte (total annuel)		
9 Ordre de virement		
10 Ordre de virement permanent		
11 Clôture de compte		
12 Attestation de non redevabilité		
13 Retrait par reçu		
14 Retrait par carte électronique		
15 Demande de situation de compte		
16 Certification de chèque		
17 Echange de billets impropres		
18 Demande de situation électroniquement		
19 Commissions de transfert (BIF)		
20 Historique du compte		

4. Frais et commissions relatives aux opérations avec l'étranger

4.1 CREDOC	Entreprise	Particulier
Ouverture		
Modification:		
-prorogation		
-Majoration		
-Autres modifications		
Paie ment		
Annulation		
Suift		
Remise documentaire		
Demande de sort(pour levée divergences, autorisation de paiement, solde restant,....)		
Rappel d'échéance		
Garantie bancaire		
Autres frais liés au CREDOC (à détailler s'il y en a)		

4.2. Transferts des fonds à l'étranger	Entreprise	Particulier
Compte à compte		
Western Union		
MoneyGram		
Autre type de transfert		

4.3. Déclaration d'Intention d'Importer	Entreprise	Particulier
Validation		
Prorogation		
Autres (à détailler)		

4.4. Déclaration d'Exportation	Entreprise	Particulier
Validation		
Autres (à détailler)		

4.5. Modèle A	Entreprise	Particulier
Validation		
Prorogation		
Modification		
Autres (à détailler)		

5. Divers	Entreprise	Particulier
Location de coffre-fort		
Autres services divers (à détailler)		

6 Conditions appliquées aux services financiers numériques

Type de frais et commissions appliquées sur les opérations	Entreprise	Particulier
1 Ouverture de compte		
2 Chargement du compte (cash-in)		
3 Retrait (Cash-out)		
4 Transfert de fonds de compte à compte		
5 Transfert transfrontalier		
6 Transfert de fonds sur un compte bancaire		
7 Paiement		

ANNEXE 2 DU REGLEMENT N° 004/2019 RELATIF A LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS DES PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS
RAPPORT SUR LES PLAINTES DES CONSOMMATEURS

Nom de l'institution financière

Période des trois derniers mois du .../.../..... au .../.../.....

Section A: Résumé des plaintes

Type de plaintes	Ouverture de compte	Analyse de la demande de crédit	Transfert de fonds	Intérêts, frais et commissions	Paiement des chèques	Services des GAB	Services financiers par téléphone mobile, cartes bancaires et Internet	Relevés des comptes	Service des agences et guichets	Services des Agents	Autres	Total
Nombre de plaintes reçues au cours de cette période												
Nombre de plaintes qui n'ont pas été résolues endéans dix (10) jours ouvrables après leur réception												
Nombre de plaintes qui n'ont pas encore été résolues												
Nombre de plaintes qui n'ont pas fait objet de recours à l'instance supérieure												
Nombre de cas qui ont occasionné une compensation au client												
Montant total des paiements effectués pour le compte des plaignants au cours de cette période												

N.B:
 Les paiements effectués pour le compte des plaignants signifient le remboursement des fonds sur les comptes des clients.



ANNEXE n° 2 DU REGLEMENT N°001/2019 RELATIVE A LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS DES PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS

RAPPORT SUR LES PLAINTES DES CONSOMMATEURS

Nom de l'institution financière

Période des trois derniers mois du au

Section C: Plaintes récurrentes

Problèmes récurrents ou systémiques identifiés pendant la période	Cause principale : Mesures prises/planifiées :	Cause principale : Mesures prises/planifiées :	Cause principale : Mesures prises/planifiées :	Cause principale : Mesures prises/planifiées :	Cause principale : Mesures prises/planifiées :	Cause principale : Mesures prises/planifiées :	Cause principale : Mesures prises/planifiées :	Cause principale : Mesures prises/planifiées :	Cause principale : Mesures prises/planifiées :	Cause principale : Mesures prises/planifiées :
Ouverture de compte	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Analyse de la demande de crédit	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Transfert de fonds	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Intérêts, frais et commissions	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Paiement des chèques	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Services des GAB	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Services financiers par téléphone mobile, cartes bancaires et Internet	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Relevés des comptes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Services des agences et guichets	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Services des Agents	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Autres	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-