COMMUNAUTE ECONOMIQUE ET MONETAIRE DE L'AFRIQUE CENTRALE

UNION MONETAIRE DE L'AFRIQUE CENTRALE

COMITE MINISTERIEL

REGLEMENT N° 01/20/CEMAC/UMAC/COBAC

RELATIF A LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS DES PRODUITS ET SERVICES BANCAIRES DANS LA CEMAC

LE COMITE MINISTERIEL

Vu le Traité révisé du 30 janvier 2009 instituant la Communauté Economique et Monétaire de l'Afrique Centrale ;

Vu la Convention du 25 juin 2008 régissant l'Union Monétaire de l'Afrique Centrale ;

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

Vu la Convention du 17 janvier 1992 portant harmonisation de la réglementation bancaire dans les Etats de l'Afrique Centrale et son Annexe ;

Vu le règlement n° 02/14/CEMAC/UMAC/COBAC du 25 avril 2014, relatif au traitement des établissements de crédit en difficulté dans la CEMAC ;

Vu le règlement n° 01/17/CEMAC/UMAC/COBAC du 27 septembre 2017 relatif aux conditions d'exercice et de contrôle de l'activité de microfinance dans la CEMAC ;

Vu le règlement n° 01/18/CEMAC/UMAC/COBAC du 21 décembre 2018 relatif aux sanctions pécuniaires applicables aux personnes morales et physiques assujetties à la COBAC ;

Vu le règlement n° 04/18/CEMAC/UMAC/COBAC du 21 décembre 2018 relatif aux services de paiement dans la CEMAC ;

Vu le règlement n° 03/19/CEMAC/UMAC/CM du 02 octobre 2019 portant création, organisation et fonctionnement des Comités Nationaux Economiques et Financiers (CNEF) dans la CEMAC ;

Vu le règlement du Comité Ministériel de l'UMAC du 20 décembre 2019 relatif au taux effectif global, à la répression de l'usure et à la publication des conditions de banque dans la CEMAC ;

Vu la directive n° 02/19-UEAC-639-CM-33 du 22 mars 2019 harmonisant la protection des consommateurs au sein de la CEMAC ;

Considérant que la confiance des consommateurs dans le bon fonctionnement du système bancaire et financier est source d'efficience et d'innovation des services bancaires, de stabilité financière et de croissance économique ;

Que la mise en place d'un cadre de protection des consommateurs des produits et services bancaires dans la CEMAC est une nécessité au regard, notamment, de son importance dans le renforcement de la confiance des consommateurs à l'égard du système bancaire et financier de la CEMAC ;

Que l'instauration d'un dispositif de protection des consommateurs des produits et services bancaires est un moyen, voire une condition, pour l'atteinte par la COBAC de son double objectif de protection des déposants et de garantie de l'intégrité du système bancaire et financier ;

Qu'ainsi, le cadre règlementaire et institutionnel de supervision bancaire de la CEMAC, doit intégrer un système spécifique de protection des consommateurs des produits et services bancaires, tenant compte du contexte communautaire ainsi que des standards internationaux en la matière ;

Qu'il convient de mettre en place un dispositif qui renforcera la confiance des consommateurs dans le secteur bancaire, permettra d'augmenter le taux de bancarisation de la zone, particulièrement bas, et renforcera la stabilité du système bancaire et financier de la CEMAC ;

Vu les délibérations de la COBAC au cours de sa session du 15 avril 2020 sur le projet de règlement CEMAC relatif à la protection des consommateurs des produits et services bancaires dans la CEMAC ;

Après avis du Conseil d'Administration de la Banque des Etats de l'Afrique Centrale émis lors de sa séance du 02 juillet 2020, sur proposition du Gouverneur de la BEAC ;

En sa séance du 03 juillet 2020 ;

ADOPTE LE REGLEMENT DONT LA TENEUR SUIT :

TITRE 1 :
DISPOSITIONS GENERALES

Article 1- Au sens du présent règlement, on entend par :

1. **consommateur des produits et services bancaires ou « consommateur »** : toute personne physique qui, dans les contrats relevant de produits ou services bancaires, agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité artisanale, agricole, industrielle, commerciale, ou libérale ;

2. **démarchage bancaire** : toute prise de contact non sollicitée, par quelque moyen que ce soit, avec un consommateur, en vue d'obtenir de sa part, un accord sur la fourniture par un établissement assujetti d'un produit ou service bancaire ;

3. **données à caractère personnel** : toute information, de quelque nature qu'elle soit et indépendamment de son support, concernant une personne physique identifiée ou identifiable, directement ou indirectement, notamment par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments propres à son état civil et à son identité physique et biométrique ;

4. **données sensibles** : données à caractère personnel relatives aux opinions ou activités religieuses, philosophiques, politiques, syndicales, à la vie sexuelle ou aux informations génétiques et biométriques, à la santé et à des mesures d'ordre social ;

5. **établissement assujetti** : établissement de crédit, établissement de microfinance, établissement de paiement ou tout intermédiaire en opération de banque, tels que définis par l'Annexe à la Convention du 17 janvier 1992 portant harmonisation de la réglementation bancaire dans les Etats de l'Afrique Centrale, le règlement n°01/17/CEMAC/UMAC/COBAC du 27 septembre 2017 relatif aux conditions d'exercice et de contrôle de l'activité de microfinance dans la CEMAC et le règlement n° 04/18/CEMAC/UMAC/COBAC du 21 décembre 2018 relatif aux services de paiement dans la CEMAC ;

6. **médiation** : tout processus dans lequel un établissement assujetti et le consommateur demandent à un tiers, appelé médiateur, de les aider à parvenir à un règlement amiable d'un litige découlant de leur rapport contractuel ;

7. **pratique commerciale** : toute action, omission, conduite, démarche ou communication commerciale, y compris la publicité et le marketing, de la part d'un établissement assujetti, ou de son intermédiaire agréé, en relation directe avec la promotion, la vente ou la fourniture d'un produit ou service bancaire aux consommateurs ;

8. **pratique commerciale déloyale** : pratique commerciale qui altère ou est susceptible d'altérer de manière substantielle le comportement économique, par rapport au produit ou au service bancaire, du consommateur qu'elle touche ou auquel elle s'adresse, ou du membre moyen du groupe lorsque cette pratique commerciale est ciblée vers un groupe particulier de consommateurs ;

9. **produit ou service bancaire** : ensemble des offres de services ou de produits proposées par l'établissement assujetti dans le cadre des opérations autorisées aux établissements de crédit, aux établissements de microfinance, aux établissements de paiement et à tout intermédiaire de banque tels que définis par l'Annexe à la Convention du 17 janvier 1992, le règlement n° 01/17/CEMAC/UMAC/COBAC du 27 septembre 2017 et le règlement n° 04/18/CEMAC/UMAC/COBAC ;

10. **réclamation** : toute manifestation de protestation ou de revendication d'un consommateur différent d'une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation ;

11. **service bancaire minimum garanti** : minimum de prestations bancaires dont bénéficie, à titre gratuit, tout consommateur au sens du présent règlement.

Article 2- Le présent règlement a pour objet de fixer les règles visant à garantir la protection des consommateurs des produits et services bancaires et l'accès aux produits et services bancaires dans la CEMAC.

Ces règles ont notamment pour objectif de prévenir et réprimer les pratiques commerciales déloyales des établissements assujettis et de garantir que ces établissements réalisent leurs activités de manière équitable et responsable, que leurs opérations soient claires et transparentes, que leurs produits et services ne soient pas vendus dans des conditions non connues des consommateurs, et que ces derniers soient en mesure de faire respecter leurs droits.

Article 3- Tout établissement de crédit, de microfinance ou de paiement, ainsi que tout intermédiaire en opération de banque exerçant sur le territoire de l'un des Etats de la CEMAC, qui offre des produits et services bancaires aux consommateurs, est soumis aux dispositions du présent règlement.

Article 4- Les établissements assujettis doivent accorder un traitement équitable, honnête et juste à tous les niveaux de leurs relations avec les consommateurs.

TITRE 2 :
ACCES AUX PRODUITS ET SERVICES BANCAIRES

Article 5- Tout établissement assujetti est tenu d'offrir sans frais, dans la limite des opérations qui lui sont autorisées, le service bancaire minimum garanti aux consommateurs des produits et services bancaires.

La liste des produits et services bancaires compris dans le service bancaire minimum garanti aux consommateurs est fixée par règlement COBAC.

La gratuité des produits et services bancaires visés au premier alinéa ci-dessus n'est soumise à aucune condition.

La facturation des prestations qui ne sont pas visées par le présent article est libre, sous réserve du respect de la réglementation en vigueur.

Article 6- Tout consommateur domicilié dans un Etat de la CEMAC et jouissant de la capacité juridique, a le droit de soumettre une demande à un établissement assujetti en vue de la conclusion d'une opération de crédit.

Le présent règlement n'établit pas au profit d'une personne un droit d'obtenir la conclusion d'une opération de crédit auprès d'un établissement assujetti.

L'établissement assujetti fait une libre appréciation de la demande de crédit qui lui est soumise, sous réserve des dispositions de l'article 17 du présent règlement. Toutefois, il évite toute discrimination à l'encontre d'une personne sur le fondement du genre, de la race, de l'appartenance ethnique, politique ou religieuse, lors du traitement, de la conclusion, de l'exécution ou de l'extinction d'une opération de crédit.

L'établissement assujetti notifie sa décision au consommateur, dans un délai raisonnable à compter de la réception du dossier complet.

TITRE 3 :
OBLIGATIONS D'INFORMATION ET DE TRANSPARENCE

Article 7- Les établissements assujettis au présent règlement publient leurs conditions de banque applicables à la clientèle dans les conditions fixées au titre 4 du règlement du Comité Ministériel de l'UMAC du 20 décembre 2019 relatif au taux effectif global, à la répression de l'usure et à la publication des conditions de banque dans la CEMAC.

La Commission Bancaire arrête, après consultation de la Banque Centrale, des CNEF et des associations professionnelles des établissements assujettis :

- la dénomination commune des opérations, produits, services et frais bancaires les plus fréquents ;
- les modèles et formats des conditions de banque et plaquettes tarifaires.

Ces informations sont revues tous les trois ans.

Article 8- Est interdite toute publicité sur un produit ou service bancaire visant les consommateurs et qui comporte, sous quelque forme que ce soit, des allégations, indications ou présentations fausses ou de nature à induire en erreur, lorsque celles-ci portent sur un ou plusieurs des éléments ci-après : existence et dates de disponibilité, nature du produit ou du service proposé, prix et conditions de vente, conditions d'utilisation, portée des engagements pris par le consommateur, portée des engagements pris par l'établissement, identité ou qualités de l'établissement.

Est interdite toute utilisation de courrier électronique à des fins de publicité, sans le consentement préalable et exprès du consommateur.

Toute publicité visant les consommateurs et qui met en comparaison des produits ou services en identifiant, implicitement ou explicitement, un concurrent ou des biens ou services offerts par un concurrent n'est licite que si :

- elle n'est pas trompeuse ou de nature à induire en erreur ;
- elle porte sur des produits ou services répondant aux mêmes besoins ou ayant le même objectif ;
- elle n'engendre pas de confusion entre l'établissement et un concurrent ou

entre les marques, noms commerciaux, autres signes distinctifs, produits ou services de l'établissement et ceux d'un concurrent ;

- elle compare objectivement une ou plusieurs caractéristiques essentielles, pertinentes, vérifiables et représentatives du produit ou service bancaire, dont le prix peut faire partie.

Article 9- L'établissement assujetti fournit au consommateur, préalablement à tout engagement, des informations essentielles sur ses droits et obligations vis-à-vis de l'établissement, ainsi que sur les avantages et les risques liés à chaque produit qu'il propose, de telle sorte que le consommateur soit apte à comprendre les caractéristiques du produit ou service proposé et son impact sur sa capacité financière et, le cas échéant, sur les biens remis en garantie, notamment les biens hypothéqués ou grevés.

Ces informations, dont le caractère commercial doit apparaître sans équivoque, sont fournies par écrit, dans une langue officielle de l'État, sous une forme claire et aisément compréhensible, notamment par transmission électronique lorsque l'entrée en relation avec le consommateur procède d'une offre effectuée par voie électronique. Elles expliquées verbalement au consommateur qui se présente aux guichets de l'établissement ou qui fait l'objet d'un démarchage bancaire, de manière claire et compréhensible. Le cas échéant, l'établissement indique les conflits d'intérêts en rapport avec l'intermédiaire, le distributeur ou le sous-distributeur par le biais duquel le produit est commercialisé.

Le consommateur est informé, par écrit sur support papier ou sur un autre support durable, dans une langue officielle de l'État d'implantation, sous une forme claire et aisément compréhensible, des conditions de la convention avant qu'il ne soit lié par une offre.

Article 10- L'ouverture d'un compte bancaire ou de paiement et la souscription à un produit ou service bancaire sont subordonnées à la conclusion par l'établissement assujetti, son intermédiaire ou distributeur, le cas échéant, et le consommateur, d'une convention qui établit clairement, dans la langue officielle de l'Etat choisie par le consommateur, de façon bien lisible, à peine de nullité :

- l'identification de l'établissement assujetti ;
- le cas échéant, l'identification de l'intermédiaire, du distributeur ou du sous distributeur, dont la marque, le logo et la dénomination ou raison sociale ;
- l'identité du consommateur, conforme à un document officiel en cours de validité présenté par le consommateur ;
- les principales caractéristiques, les conditions d'utilisation, la description des usages possibles du produit, ainsi que les plafonds appliqués aux opérations autorisées ;
- les obligations et responsabilités respectives du consommateur et de l'établissement ;
- les conditions tarifaires du contrat, notamment les frais, les commissions, les

pénalités et, en matière de crédit, le taux d'intérêt, le taux effectif global, le seuil d'usure ainsi que le tableau d'amortissement ;

- les principaux avantages associés au produit ou service bancaire ;
- le cas échéant, les risques et les mesures de prudence inhérents à l'utilisation du produit ;
- le droit du consommateur de faire une réclamation et les procédures y relatives ;
- les modalités, les procédures et le délai d'opposition en cas de vol, de perte, de falsification d'un instrument de paiement ou de demande de remboursement des fonds ;
- les conditions et modalités de contestation des opérations effectuées ;
- les conditions et modalités de restitution des fonds, y compris les frais éventuels y afférents ;
- la durée du contrat et ses conditions et modalités de résiliation.

Article 11- Les conventions visées par le présent règlement ne doivent pas faire référence à d'autres contrats, règles, pratiques, textes et documents non connus du consommateur ou non mis à sa disposition avant l'exécution desdits contrats.

Article 12- Toute modification des informations et conditions des conventions prévues par le présent règlement, envisagée par un établissement assujetti, est proposée par l'établissement au consommateur, par écrit laissant trace de sa réception, dans la langue officielle de l'État choisie par le consommateur, sous une forme claire et aisément compréhensible, au plus tard un mois avant la date prévue pour sa prise d'effet.

L'établissement informe le consommateur des dispositions de l'article 23 du présent règlement.

Article 13- Toute opération ordonnée par un consommateur donne lieu à la mise à disposition du consommateur, immédiatement et sans frais, par écrit sur support papier ou sur un autre support durable, des informations suivantes :

- le nom de l'établissement ;
- le numéro de référence de l'intermédiaire, du distributeur ou du sous-distributeur, le cas échéant ;
- la nature de l'opération et du produit ou service bancaire y afférent ;
- le montant et les frais de l'opération ;
- la date, l'heure et le numéro de référence de l'opération.

Article 14- Lors de la clôture d'un compte, l'établissement assujetti doit mettre à la disposition du consommateur qui en fait la demande, gratuitement et sans condition, dans les dix jours ouvrés qui suivent la demande de clôture du compte, un récapitulatif des opérations sur ce compte au cours des douze derniers mois.

Le solde créditeur du compte doit être restitué au consommateur dans un délai de dix jours ouvrés à compter de la réception de la demande de clôture de compte, lorsque c'est le consommateur qui en fait la demande, ou de la notification par l'établissement assujetti au consommateur de la clôture de compte, lorsque la clôture est à l'initiative de l'établissement.

Article 15- Il incombe à l'établissement assujetti de prouver qu'il a satisfait aux exigences en matière d'information fixées dans le présent titre.

Dans le cadre des relations entre les établissements assujettis et les consommateurs, l'écrit sous forme électronique, notamment les documents et transmissions électroniques, peut se substituer à l'écrit sur support papier et est reconnu comme équivalent, notamment en ce qui concerne sa validité juridique et sa force probatoire, lorsque :

- l'établissement assujetti et le consommateur en ont convenu ;
- cet écrit électronique est établi et maintenu selon un procédé technique fiable, qui garantit, à tout moment, l'origine de l'écrit sous forme électronique et son intégrité au cours des traitements et des transmissions électroniques.

TITRE 4 :
COMPORTEMENT RESPONSABLE, TRAITEMENT EQUITABLE ET OBLIGATION DE CONSEIL DES ETABLISSEMENTS ASSUJETTIS

Article 16- Les établissements assujettis doivent agir au mieux des intérêts des consommateurs et veiller à leur protection financière. Ils sont tenus d'offrir aux consommateurs des produits et services adaptés à leurs besoins et leur situation financière.

A cet effet, l'établissement assujetti doit, préalablement à la fourniture d'un produit ou service bancaire, s'enquérir des besoins du consommateur, de sa situation financière, de ses connaissances et de son expérience en matière financière, afin de délivrer un conseil adapté au consommateur et à la complexité de la convention y afférente.

Article 17- En matière d'octroi de crédit, l'établissement assujetti doit recueillir les documents et informations permettant de déterminer la situation financière, l'exposition à des risques financiers et la solvabilité du consommateur, notamment :

- ses engagements financiers, à savoir le volume des prêts, leur maturité, leurs modalités et conditions, les remboursements, les garanties ;
- ses engagements de service ;
- sa capacité d'emprunt ou de remboursement ;
- ses antécédents de crédit ;
- et son historique de paiement.

En vue de prévenir l'endettement excessif du consommateur, l'établissement assujetti doit utiliser tout moyen permettant la détection précoce des difficultés financières du consommateur.

Il doit notamment consulter la centrale des incidents de paiement et la centrale récapitulative des risques bancaires avant l'octroi d'un crédit ou la prorogation d'un crédit renouvelable.

En cas de remboursement anticipé d'un prêt, l'établissement assujetti doit mettre en œuvre toutes les diligences nécessaires pour s'assurer de la licéité de l'origine des fonds servant au paiement.

Article 18- Les moyens exercés par les établissements assujettis pour le recouvrement d'une créance sur un consommateur ne doivent pas :

- abuser de la crédulité ou de la faiblesse du consommateur ;
- être insultants ou culturellement offensants pour le consommateur;
- viser à calomnier le consommateur.

Article 19- Les établissements assujettis doivent mettre en œuvre les moyens et procédures nécessaires pour s'assurer du respect des règles de protection des consommateurs prescrites dans le présent règlement. A cet effet :

- l'établissement doit intégrer dans le dispositif de contrôle interne, les modalités de prévention des risques de commission, par ses préposés et dirigeants, d'actes contraires au présent règlement à l'égard des consommateurs dans les relations précontractuelles, contractuelles et post-contractuelles ;
- l'établissement doit s'assurer que ses préposés et dirigeants chargés de la commercialisation des produits et services bancaires comprennent les risques liés à ces produits et services et disposent des éléments permettant de les expliquer au consommateur.

TITRE 5 :
EQUILIBRE CONTRACTUEL

Article 20- Le consentement du consommateur ne se présume pas. Il doit être, sous peine de nullité, préalablement à tout engagement ou toute modification des clauses d'une convention à l'initiative de l'établissement, expressément recueilli par l'établissement qui a la charge d'en rapporter la preuve le cas échéant.

Article 21- Toute convention entre un établissement assujetti et un consommateur doit prévoir la possibilité pour ce dernier de demander un délai de réflexion, d'au moins trois jours à compter de la réception de l'offre préalable. Le délai de réflexion est un délai avant l'expiration duquel le consommateur ne peut manifester son acceptation.

Article 22- En cas de démarchage bancaire, le consommateur démarché dispose d'un délai de quatorze jours calendaires révolus pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités. Le délai pendant lequel peut s'exercer le droit de rétractation commence à courir soit à compter du jour où le contrat est conclu, soit à compter du jour où le consommateur démarché reçoit les conditions contractuelles et les informations, si cette dernière date est postérieure à celle de la conclusion du contrat.

Lorsque le consommateur démarché exerce son droit de rétractation, il ne peut être tenu qu'au paiement du prix correspondant à l'utilisation du produit ou du service bancaire effectivement fourni entre la date de conclusion du contrat et celle de l'exercice du droit de rétractation, à l'exclusion de toute pénalité.

Article 23- La modification unilatérale, par l'établissement assujetti, des conditions d'une convention en cours d'exécution est interdite et, dès lors, de nul effet.

Toute modification des conditions d'une convention en cours d'exécution, envisagée par un établissement assujetti, est proposée par l'établissement au consommateur, par écrit laissant trace de sa réception, dans une langue officielle de l'État, sous une forme claire et aisément compréhensible, au plus tard un mois avant la date prévue pour sa prise d'effet.

Le consommateur est réputé avoir accepté la modification s'il n'a pas notifié à l'établissement assujetti son refus avant la date d'entrée en vigueur proposée de cette modification.

Le consommateur qui n'approuve pas la modification a le droit de résilier le contrat sans frais et avec effet à tout moment jusqu'à la date à laquelle la modification aurait été appliquée.

Article 24- Dans le cadre d'une convention de crédit, le consommateur peut rembourser le montant du crédit à tout moment, sous réserve des conditions prévues dans ladite convention.

La convention de crédit prévoit les termes et conditions d'un remboursement anticipé et l'ordre dans lequel les paiements anticipés devront être exécutés. Dans tous les cas, le remboursement anticipé ne doit pas se traduire par un accroissement des charges financières pour le consommateur au-delà des intérêts et frais non courus.

Article 25- Dans les conventions conclues entre établissements assujettis et consommateurs, sont abusives et dès lors interdites, les clauses qui :

- exonèrent, excluent, réduisent ou limitent la responsabilité de l'établissement assujetti pour les défauts, déficiences ou inadéquations de toutes sortes dans la technologie, le bien ou le service fourni ;
- impliquent la perte des droits et libertés garantis par les lois en vigueur au

consommateur, ou en limitent l'exercice ;

- réservent à l'établissement assujetti le droit de modifier unilatéralement les caractéristiques du produit à livrer ou du service à fournir ;
- créent des termes ou conditions contractuels injustes, déraisonnables, inéquitables, répressifs ou qui retournent à la responsabilité du consommateur les défauts, les déficiences ou inadéquations non immédiatement apparents.

Les clauses abusives sont réputées non écrites. En conséquence, le contrat n'est applicable que dans ses dispositions autres que celles jugées abusives s'il peut subsister sans lesdites clauses.

Le caractère abusif d'une clause s'apprécie en se référant, au moment de la conclusion de la convention, à toutes les circonstances qui entourent sa conclusion, de même qu'à toutes les autres clauses de la convention. Il s'apprécie également au regard de celles contenues dans une autre convention lorsque la conclusion ou l'exécution de ces deux conventions dépendent juridiquement l'une de l'autre.

Article 26- La convention d'ouverture de compte ou de souscription à un produit ou service bancaire conclu avec chaque consommateur énonce que l'établissement est responsable, vis-à-vis du consommateur, du bon dénouement des opérations réalisées par un intermédiaire, distributeur ou un sous distributeur.

Article 27- Il est interdit aux établissements assujettis, de subordonner, pour les consommateurs, l'achat d'un produit ou service bancaire à l'achat concomitant d'un autre produit ou d'un autre service bancaire, sauf lorsque ces produits ou services ne peuvent être achetés individuellement ou lorsqu'ils sont indissociables.

Lorsque certains produits ou services bancaires visés à l'article 5 du présent règlement sont inclus dans un package avec d'autres types de prestations, les contrats y afférents doivent lister nommément lesdits produits ou services et indiquer de façon claire et sans équivoque dans le contrat que ces produits ou services sont gratuits.

TITRE 6 :
OBLIGATIONS DES ETABLISSEMENTS ASSUJETTIS EN MATIERE DE CONFIDENTIALITE, DE SECURITE ET DE PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Article 28- La collecte, l'enregistrement, le traitement, le stockage et le partage, par les établissements assujettis, des données à caractère personnel des consommateurs doivent se faire de manière licite, loyale et non frauduleuse, conformément aux dispositions du règlement n° 03/18/CEMAC/UMAC relatif aux conditions d'exercice, de contrôle et de supervision de l'activité des bureaux d'information sur le crédit et du présent titre.

Il est interdit aux établissements assujettis de collecter, conserver, traiter, ou diffuser des données sensibles des consommateurs.

Article 29- Les établissements assujettis doivent assurer l'intégrité et la confidentialité des informations couvertes par le secret professionnel, notamment les données à caractère personnel et les informations financières des consommateurs, à l'aide de mécanismes de contrôle et de protection adéquats.

Les établissements assujettis doivent notamment mettre en œuvre les mesures de sécurité des locaux, des systèmes d'information et des bases de données pour empêcher que les fichiers soient déformés, endommagés, ou que des tiers non autorisés y aient accès.

Article 30- Lorsque les données à caractère personnel ont été collectées auprès du consommateur, l'établissement assujetti est tenu :

- de communiquer au consommateur les finalités du traitement et l'identité des destinataires possibles des données à caractère personnel ;
- d'informer le consommateur de son droit à rectification et à l'effacement.

L'établissement assujetti est tenu de recueillir le consentement préalable de chaque consommateur avant transmission de ses données à caractère personnel aux tiers, à l'exception des bureaux d'information sur le crédit et de toute personne à qui le secret bancaire n'est pas opposable.

Article 31- Les données à caractère personnel collectées doivent être exactes et faire l'objet d'une mise à jour régulière. L'établissement assujetti prend les mesures nécessaires pour que les données inexactes ou incomplètes, au regard des finalités pour lesquelles elles sont collectées et traitées ultérieurement, soient effacées ou rectifiées.

Le consommateur dispose d'un droit de rectification lorsqu'il s'avère que les données à caractère personnel le concernant sont inexactes ou incomplètes. Il dispose également d'un droit à l'effacement lorsque :

- les données à caractère personnel ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées d'une autre manière ;
- le consentement n'a pas été donné ou que le droit à opposition n'a pas été effectué ;
- les données à caractère personnel ont fait l'objet d'un traitement illicite.

L'exercice du droit à rectification et à l'effacement se fait par tout moyen laissant trace écrite. L'établissement assujetti est tenu de donner suite à cette demande dans un délai de quinze jours suivant la réception de ladite demande.

Article 32- Il est interdit aux personnes qui concourent à la direction, à l'administration, au contrôle ou au fonctionnement des établissements assujettis d'utiliser les informations confidentielles et les données à caractère personnel d'un consommateur, dont elles ont connaissance dans le cadre de leur activité pour réaliser, directement ou indirectement, des opérations pour leur propre compte ou en faire bénéficier d'autres personnes.

Article 33- Les établissements assujettis doivent s'assurer de la sécurité des instruments et moyens de paiement qu'ils mettent à disposition et dont ils assurent la gestion pour les consommateurs.

En cas d'opération de paiement frauduleuse ou non autorisée, quels que soient le lieu ou la plateforme à partir de laquelle elle a été ordonnée ou réalisée, l'établissement du payeur rembourse au payeur, dans un délai d'un mois après avoir pris connaissance de l'opération ou après en avoir été informé, le montant de cette opération de paiement non autorisée et, le cas échéant, rétablit dans le même délai le compte débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu.

TITRE 7 :
TRAITEMENT DES RECLAMATIONS ET RECOURS DES CONSOMMATEURS

Article 34- Les établissements assujettis doivent mettre en place des dispositifs, procédures et moyens de veille, de réception et de traitement des réclamations des consommateurs. Ceux-ci doivent :

- être adaptés et accessibles en permanence par divers canaux ;
- gratuits, impartiaux, équitables, responsables et efficients ;
- permettre d'identifier les courriers, appels téléphoniques et courriels qui constituent des réclamations ;
- définir les circuits de traitement de celles-ci et en assurer la traçabilité.

Article 35- Il est institué dans les Etats de la CEMAC, un mécanisme de médiation pour le règlement des litiges nés entre les établissements assujettis et les consommateurs, à l'occasion de la commercialisation ou de la fourniture des produits ou services bancaires.

La médiation instituée à l'alinéa précédent est organisée par le Comité National Economique et Financier, sous la supervision de la Commission Bancaire.

Article 36- La saisine du médiateur est gratuite.

Toute demande adressée au médiateur doit avoir été précédée d'une première démarche écrite auprès de l'établissement assujetti ayant fait l'objet d'un rejet total ou partiel ou étant restée sans suite au terme du délai de réponse prescrit par règlement de la COBAC.

Article 37- Le médiateur rend compte à la COBAC de l'exercice de sa mission.

La COBAC peut demander au CNEF ou au médiateur d'améliorer son organisation et ses procédures ou renforcer ses moyens en matière de médiation.

Article 38- Les associations régulièrement déclarées à la Commission Bancaire ayant pour objet statutaire explicite la défense des intérêts des consommateurs peuvent, si elles ont été agréées à cette fin par les autorités nationales, assister les consommateurs dans le traitement des réclamations auprès des établissements assujettis, des procédures de médiation, arbitrale ou judiciaires.

Elles peuvent, le cas échéant, saisir les juridictions nationales compétentes aux fins d'exercer les droits reconnus à la partie civile relativement aux faits portant un préjudice direct ou indirect à l'intérêt collectif des consommateurs.

Elles agissent dans les limites des dispositions législatives et réglementaires en vigueur dans les Etats membres de la CEMAC de leur siège social.

En dehors des frais d'adhésion et cotisation, les services et actions des associations de consommateurs des produits et services bancaires en faveur de leurs membres sont gratuits.

Article 39- En matière judiciaire, les associations de consommateurs sont habilitées à demander à la juridiction nationale compétente :

- d'ordonner à un établissement assujetti, le cas échéant sous astreinte, toute mesure destinée à faire cesser des agissements illicites ou à supprimer, dans le type de contrat proposé aux consommateurs ou dans tout contrat en cours d'exécution, une clause illicite ou abusive ;
- de déclarer que cette clause est réputée non écrite dans tous les contrats identiques conclus par le défendeur ou le prévenu avec des consommateurs, y compris les contrats qui ne sont plus proposés ;
- d'ordonner à l'établissement assujetti d'informer à ses frais les consommateurs concernés, par tous moyens appropriés, des mesures prises pour remédier aux agissements illicites.

Article 40- La COBAC fixe par règlement :

- 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 CNEF dans le cadre de la médiation ;
- les modalités d'intervention des associations des consommateurs dans le traitement de leurs réclamations.

TITRE 8 :
REGLEMENTATION, SUPERVISION ET CONTRÔLE DES PRATIQUES COMMERCIALES DES ETABLISSEMENTS ASSUJETTIS

Article 41- La Commission Bancaire fixe, pour l'application du présent texte, les règles relatives à la configuration et aux modalités fonctionnelles des services bancaires, ainsi qu'aux rapports juridiques entre les établissements assujettis et leurs clients dans le cadre de la fourniture des produits et services bancaires.

Les associations professionnelles d'établissements assujettis peuvent soumettre à la COBAC une demande d'approbation de tout ou partie des codes de conduite qu'elles ont élaborés en matière de commercialisation des produits et services bancaires et de protection de la clientèle.

Article 42- La COBAC précise et publie les pratiques commerciales déloyales et clauses usuellement appliquées ou susceptibles de l'être dans la CEMAC considérées comme abusives au sens du présent règlement.

Article 43- La COBAC veille au respect par les établissements assujettis des règles visant à prévenir les pratiques commerciales déloyales et garantir la protection des consommateurs de produits et services bancaires.

Le contrôle de la COBAC consiste, notamment :

- au contrôle de conformité des pratiques commerciales des établissements assujettis ;
- au contrôle de conformité des contrats, produits et services ;
- au contrôle de l'adéquation des règles, procédures et moyens mis en place par les établissements assujettis, requis à l'article 19 du présent règlement ;
- au contrôle du traitement des réclamations des consommateurs par les établissements assujettis ;
- au contrôle du respect des règles déontologiques par les établissements assujettis.

Les pouvoirs de contrôle et d'investigation de la COBAC, s'exercent conformément aux dispositions régissant l'activité des établissements de crédit, des établissements de microfinance et des établissements de paiement.

Pour l'application du précédent article :

- le Secrétariat Général de la COBAC organise et exerce au nom de la Commission Bancaire le contrôle sur pièces et sur place des établissements assujettis en matière de protection des consommateurs ;
- le Comité National Economique et Financier assure la veille sur les campagnes publicitaires des établissements assujettis, ainsi que sur le respect des dispositions relatives aux conditions de banque, et en rend compte à la Commission Bancaire et à la Banque Centrale ;

- l'Autorité monétaire, la Banque Centrale et le Comité National Economique et Financier peuvent saisir la Commission Bancaire de tout manquement ou mauvaise pratique porté à leur connaissance.

Article 44- Lorsque la COBAC constate à l'égard d'un établissement assujetti, des insuffisances, manquements ou violations du présent règlement, des textes y visés ou des textes pris pour son application, elle prend toutes les mesures d'assainissement, de restructuration ou disciplinaires prévues par la réglementation en vigueur, en vue notamment de sanctionner les manquements constatés, de préserver ou de rétablir les conditions normales d'exploitation ou, le cas échéant, d'assurer l'apurement du passif de l'établissement.

Outre les sanctions prévues par les textes visés à l'alinéa précédent, la COBAC peut, conformément à la réglementation en vigueur, infliger une sanction pécuniaire à l'établissement concerné ou à ses dirigeants sociaux. Le montant de l'amende est fixé en fonction de la gravité des manquements commis et en relation avec les avantages ou les profits éventuellement tirés de ces manquements.

Les sanctions prononcées par la COBAC en application du présent règlement peuvent faire l'objet d'une mesure de publicité.

Article 45- Tout fait susceptible d'avoir une qualification pénale, découvert à l'occasion d'un contrôle exercé en application du présent règlement doit être communiqué par la COBAC aux autorités judiciaires nationales.

La COBAC peut être saisie pour avis lorsque, à l'occasion d'une instance judiciaire, le caractère abusif d'une clause contractuelle est soulevé.

Le juge compétent demande à la COBAC, par décision non susceptible de recours, son avis sur le caractère abusif de cette clause. La Commission Bancaire fait connaître son avis dans un délai maximum de trois mois à compter de sa saisine. Cet avis n'est pas susceptible de recours.

Il est sursis à toute décision sur le fond de l'affaire jusqu'à réception de l'avis de la COBAC ou, à défaut, jusqu'à l'expiration du délai de trois mois susmentionné.

Article 46- La COBAC coopère avec les superviseurs étrangers en vue du règlement extrajudiciaire des litiges transfrontaliers.

Article 47- Les décisions prises par la COBAC dans le cadre du présent règlement sont susceptibles de recours devant la Cour de Justice de la CEMAC, seule habilitée à en connaître en dernier ressort.

Article 48- La COBAC, la BEAC et les CNEF contribuent à l'éducation et à la sensibilisation aux questions financières des consommateurs de produits et services bancaires. A cet effet, ils publient régulièrement, par tous moyens appropriés, des renseignements impartiaux sur :

- la protection, les droits et les responsabilités des consommateurs ;
- les principaux avantages et risques associés aux produits et services bancaires commercialisés dans la CEMAC ;
- les données comparatives relatives aux conditions tarifaires proposées par les établissements assujettis ;
- les statistiques relatives aux réclamations et plaintes des consommateurs.

TITRE 9 :
DISPOSITIONS PENALES

Article 49- Est puni d'un emprisonnement de six (06) mois à deux (02) ans et d'une amende de cent mille (100.000) à un million (1.000.000) de francs CFA, ou de l'une de ces deux peines seulement, tout dirigeant ou préposé d'un établissement assujetti qui fournit des informations erronées sur le prix, la qualité des technologies, produits ou services fournis à un consommateur.

Article 50- Est puni d'un emprisonnement de six (06) mois à cinq (05) ans et d'une amende de cent mille (100.000) à cinq millions (5.000.000) de francs CFA, ou de l'une de ces deux peines seulement, tout dirigeant ou préposé d'un établissement assujetti qui, avec l'intention de porter atteinte aux droits, abuse de la faiblesse ou de l'ignorance d'un consommateur pour lui faire souscrire des engagements relatifs à un produit ou service bancaire, lorsqu'il est avéré que celui-ci n'est pas en mesure d'apprécier la portée des engagements qu'il prend ou de déceler les ruses ou les artifices déployés pour le convaincre à y souscrire ou qu'il a été soumis à une contrainte.

Article 51- Sont applicables dans le cadre du présent règlement, pour l'infraction prévue à l'alinéa précédent, les dispositions pénales nationales relatives à :

- la tentative, à la coaction, ainsi qu'à la complicité aux dirigeants sociaux et aux préposés des établissements assujettis ;
- la responsabilité pénale des personnes morales, pour les établissements assujettis.

TITRE 10 :
DISPOSITIONS TRANSITOIRES ET FINALES

Article 52- Les Etats de la CEMAC mettent en place un cadre juridique approprié pour renforcer les droits fondamentaux et les libertés publiques en matière de protection des données à caractère personnel, et réprimer toute infraction relative aux atteintes à la vie privée.

Pour les Etats membres de la CEMAC disposant d'une autorité locale de contrôle, les traitements de données à caractère personnel font l'objet d'une déclaration auprès de ladite autorité, conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur de chaque Etat membre.

Article 53- Le présent règlement entre en vigueur à compter du 1er janvier 2021.

Les établissements assujettis qui sont en activité à la date d'entrée en vigueur du présent règlement disposent d'une période transitoire définie par règlement de la COBAC, pour se conformer entièrement aux dispositions de l'article 5 du présent règlement.

Les dispositions relatives à la médiation, prévues au titre 7 du présent règlement, entrent en vigueur à compter du 1er janvier 2023.

Article 54- Le présent règlement est publié au Bulletin Officiel de la Communauté Economique et Monétaire de l'Afrique Centrale.

Yaoundé, le 03 juillet 2020

Le Président,

COMITE MINISTERIEL DE L'UMAC Le Président

TAHIR HAMID NGUILIN