



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

**INSTRUCTION N° 007-05-2015 RELATIVE AUX MODALITES DE RECEPTION ET DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS DES CLIENTS PAR LES BUREAUX D'INFORMATION SUR LE CREDIT**

**Le Gouverneur de la Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO),**

- Vu** le Traité de l'Union Monétaire Ouest Africaine (UMOA) du 20 janvier 2007, notamment en son article 34 ;
- Vu** les Statuts de la Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO), annexés au Traité de l'UMOA du 20 janvier 2007, notamment en leurs articles 30 et 59 ;
- Vu** la loi uniforme portant réglementation des Bureaux d'Information sur le Crédit dans les Etats membres de l'UMOA, notamment en ses articles 28, 41, 44 à 52 et 76,

**D E C I D E**

**Article premier : Objet**

La présente instruction a pour objet de préciser les modalités de réception et de traitement des réclamations des clients par les Bureaux d'Information sur le Crédit.

**Article 2 : Réception des réclamations des clients**

Les Bureaux d'Information sur le Crédit mettent en place un dispositif de réception et de traitement des réclamations des clients, par des formulaires de réclamations établis sur la base des modèles annexés à la présente instruction, à compléter le cas échéant.

Les Bureaux d'Information sur le Crédit, les établissements de crédit et les systèmes financiers décentralisés mettent à la disposition des clients les formulaires de réclamation visés à l'alinéa premier ci-dessus, à renseigner sous format papier ou électronique.

Toute réclamation est adressée, par le client ou son mandataire dûment habilité, au Bureau d'Information sur le Crédit.

Elle peut être déposée directement auprès du Bureau d'Information sur le Crédit ou auprès de l'établissement de crédit ou du système financier décentralisé avec lequel le client est en relation, accompagnée des documents prouvant l'inexactitude des informations contestées.

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

Dans le cas où la réclamation est déposée auprès d'un établissement de crédit ou d'un système financier décentralisé, celui-ci dispose d'un délai de cinq jours pour la transmettre au Bureau d'Information sur le Crédit concerné.

### **Article 3 : Traitement de la réclamation par les Bureaux d'Information sur le Crédit**

Le traitement de la réclamation s'effectue conformément aux dispositions et délais prévus dans la loi uniforme susvisée.

Lorsque le traitement de la réclamation conduit à une modification des informations, le Bureau d'Information sur le Crédit concerné envoie à tous les utilisateurs de données qui ont demandé un rapport de crédit sur le client au cours des six mois précédant la date à laquelle le litige a été évoqué, une version corrigée dudit rapport.

Une copie du rapport de crédit corrigé est également transmise au client.

### **Article 4 : Information de la Banque Centrale**

Les Bureaux d'Informations sur le Crédit sont tenus de transmettre à la BCEAO, sur une base trimestrielle, et au plus tard le 10 du mois suivant la fin du trimestre considéré, un état statistique des réclamations des clients et des réponses y afférentes, suivant un canevas communiqué par la Banque Centrale.

Ils dressent dans le rapport de conformité déposé auprès de la BCEAO à la fin de chaque année, un état des réclamations traitées, notamment celles ayant conduit à une modification ou une radiation des données.

### **Article 5 : Entrée en vigueur**

La présente instruction, y compris ses annexes qui en font partie intégrante, entre en vigueur à la date de sa signature.

Elle sera publiée partout où besoin sera.

Fait à Dakar, le 08 MAI 2015

**Tiémoko Meyliet KONE**

---

**ANNEXE**  
**FORMULAIRE DE RECLAMATION- PERSONNE PHYSIQUE**

Date (JJ/MM/AAAA) :		
<b>I- IDENTIFICATION DU DEMANDEUR</b>		
1. Nom :	3. Date de naissance (JJ/MM/AAAA) :	
2. Prénom (s) :	4. Lieu de naissance :	
	5. Pays :	
6. Nationalité :	7. Profession :	
8. Adresse :	9. Numéro de téléphone :	11. Email :
	10. Numéro de télécopie :	
12. Veuillez préciser le (s) Nom (s) des fournisseurs de données avec lesquels vous êtes en relation :		
<b>II- OBJET DE LA RECLAMATION</b>		
13. Veuillez cocher les cases sur lesquelles porte la réclamation :		
<b>II2.1. INFORMATIONS SUR LE CLIENT</b>		Commentaires
Numéro d'identifiant	<input type="checkbox"/>	
Nom	<input type="checkbox"/>	
Prénom (s)	<input type="checkbox"/>	
Sexe	<input type="checkbox"/>	
Date de naissance	<input type="checkbox"/>	
Pays de naissance	<input type="checkbox"/>	
Nationalité	<input type="checkbox"/>	
Adresse	<input type="checkbox"/>	
Profession	<input type="checkbox"/>	
Autres (veuillez préciser)	<input type="checkbox"/>	
<b>II. 2. INFORMATIONS SUR LE CREDIT</b>		Commentaires
Montant initial du crédit contracté	<input type="checkbox"/>	
Taux d'intérêt	<input type="checkbox"/>	
Encours du crédit	<input type="checkbox"/>	
Montant des commissions payées	<input type="checkbox"/>	
Périodicité de remboursement	<input type="checkbox"/>	
Montant du remboursement périodique	<input type="checkbox"/>	
Garanties	<input type="checkbox"/>	
Nombre d'échéances restantes	<input type="checkbox"/>	
Nombre de paiement effectués en retard	<input type="checkbox"/>	
Nombre d'impayés	<input type="checkbox"/>	
Montant des impayés	<input type="checkbox"/>	
Autre (s) motif (s) (veuillez préciser) :	<input type="checkbox"/>	

14. Si vous êtes mandaté (e) pour initier cette réclamation, veuillez remplir cette partie et joindre un document attestant du mandat		
Nom :	Structure :	Numéro de pièce d'identité :
Prénom (s) :		
Fonction :	Numéro de téléphone :	
Adresse :	E-mail :	
Signature du demandeur :		
<b>Partie réservée au Bureau d'Information sur le Crédit</b>		
Date de réception du dossier (JJ/MM/AAAA) :		Observations sur le dossier
Pièces justificatives : <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non		
Date de transmission au fournisseur de données (JJ/MM/AAAA) :		
Date de réception de la réponse du fournisseur de données (JJ/MM/AAAA) :		
Action entreprise : <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non		
Information (s) mise (s) à jour <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non		
Préciser _____		
Date de la réponse au client (JJ/MM/AAAA) :		
Date de clôture du dossier (JJ/MM/AAAA) :		

## FORMULAIRE DE RECLAMATION- PERSONNE MORALE

<b>Date (JJ/MM/AAAA) :</b>		
<b>I- IDENTIFICATION DU DEMANDEUR</b>		
1. Etablissement [Dénomination] :	2. Forme juridique	
3. Date de création (JJ/MM/AAAA) :	4. Ville d'immatriculation :	
5. Numéro du registre de commerce :	6. Identifiant fiscal :	
7. Siège social (Adresse du siège social) :	8. Ville :	9. Pays :
10. Adresse postale :	11. Numéro de téléphone :	
12. Numéro de télécopie :	13. Email :	
<b>II- INFORMATIONS SUR LE REPRESENTANT DU DEMANDEUR</b>		
14. Nom :	15. Prénom (s) :	16. Numéro de pièce d'identité
17. Fonction :	18. Structure :	19. Adresse :
20. Numéro de téléphone :	21. Numéro de télécopie :	22. Email :
23. Veuillez préciser le (s) Nom (s) des fournisseurs de données avec lesquels l'établissement est en relation :		
<b>III- OBJET DE LA RECLAMATION</b>		
24. Veuillez cocher les cases sur lesquelles porte la réclamation :		
<b>III. 1. INFORMATIONS SUR LA PERSONNE MORALE</b>		Commentaire
Etablissement [Dénomination de la personne morale]	<input type="checkbox"/>	
Siège social : [Adresse du siège social]	<input type="checkbox"/>	
Ville	<input type="checkbox"/>	
Pays	<input type="checkbox"/>	
Numéro du registre de commerce	<input type="checkbox"/>	
Numéro de patente	<input type="checkbox"/>	
Ville d'immatriculation	<input type="checkbox"/>	
Pays	<input type="checkbox"/>	
Objet social	<input type="checkbox"/>	
Identifiant fiscal	<input type="checkbox"/>	
Forme juridique	<input type="checkbox"/>	
Date de création	<input type="checkbox"/>	
Autre (s) motif (s) (veuillez préciser) :	<input type="checkbox"/>	

III.2. INFORMATION SUR LE CREDIT		Commentaires
Montant initial du crédit contracté	<input type="checkbox"/>	
Taux d'intérêt	<input type="checkbox"/>	
Encours du crédit	<input type="checkbox"/>	
Montant des commissions payées	<input type="checkbox"/>	
Périodicité de remboursement	<input type="checkbox"/>	
Montant du remboursement périodique	<input type="checkbox"/>	
Garanties	<input type="checkbox"/>	
Nombre d'échéances restantes	<input type="checkbox"/>	
Nombre de paiement effectués en retard	<input type="checkbox"/>	
Nombre d'impayés	<input type="checkbox"/>	
Montant des impayés	<input type="checkbox"/>	
Autre (s) motif (s) (veuillez préciser) :	<input type="checkbox"/>	
Signature du demandeur :		
<b>Partie réservée au Bureau d'Information sur le crédit</b>		
Date de réception du dossier (JJ/MM/AAAA) : Pièces justificatives : <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non Date de transmission au fournisseur de données (JJ/MM/AAAA) : Date de réception de la réponse du fournisseur de données (JJ/MM/AAAA) : Action entreprise : <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non Information (s) mise (s) à jour <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non Préciser _____ Date de la réponse au client (JJ/MM/AAAA) : Date de clôture du dossier (JJ/MM/AAAA) :	Observations sur le dossier	

=====