



CONSEIL REGIONAL DE L'EPARGNE PUBLIQUE
ET DES MARCHES FINANCIERS

INSTRUCTION N° 50/2016

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

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

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

A R R E T E

Article 1^{er} : Champ d'application

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

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

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

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

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

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

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

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

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

