Tunis, le 20 octobre 2022

CIRCULAIRE AUX BANQUES
ET AUX ETABLISSEMENTS FINANCIERS N°2022-08

Objet : Politiques et mesures de traitement des réclamations de la clientèle.

Le Gouverneur de la Banque Centrale de Tunisie,

Vu la loi organique n°2004-63 du 27 juillet 2004, portant sur la protection des données à caractère personnel,

Vu la loi n°2016-35 du 25 avril 2016, relative à la fixation du statut de la Banque Centrale de Tunisie, et notamment son article 8,

Vu la loi n°2016-48 du 11 juillet 2016, relative aux banques et aux établissements financiers et notamment son article 82,

Vu le décret n°2006-1881 du 10 juillet 2006, relatif aux conditions d'exercice de l'activité de médiateur bancaire,

Vu la circulaire aux établissements de crédit n°2006-12 du 19 octobre 2006, relative aux attributs de la qualité des services bancaires,

Vu la circulaire aux établissements de crédit n°2006-19 du 28 novembre 2006, relative au contrôle interne dans les établissements de crédit,

Vu la circulaire aux banques et aux établissements financiers n°2017-06 du 31 juillet 2017, relative au reporting comptable, prudentiel et statistique à la Banque Centrale de Tunisie,

Vu la circulaire de la Banque centrale de Tunisie n°2018-16 du 31 décembre 2018, relative aux règles régissant l'activité et le fonctionnement des établissements de paiement,

Vu la circulaire de la Banque Centrale de Tunisie n°2020-11 du 18 mai 2020, relative aux conditions de fourniture des services de paiement mobile domestique,

Vu la circulaire aux banques et aux établissements financiers n°2021-05 du 19 août 2021, relative au cadre de gouvernance des banques et des établissements financiers,

Vu l'avis du Comité de contrôle de la conformité n°2022-08 en date du 07 octobre 2022, tel que prévu par l'article 42 de la loi n°2016-35 du 25 avril 2016, portant fixation du statut de la Banque Centrale de Tunisie.

Décide :

Article premier : La présente circulaire fixe les exigences minimales et les règles de contrôle interne que les banques et les établissements financiers doivent observer en vue de garantir un traitement efficace, gratuit et confidentiel des réclamations de la clientèle.
Elle s'applique aux banques et aux établissements financiers au sens de la loi n°2016-48, ci-après désignés « les établissements », à l'exception des établissements de paiement.

Article 2 : Constitue une réclamation au sens de la présente circulaire, toute déclaration actant un différend, une insatisfaction ou une contestation présentée par la clientèle à un établissement à propos d'un produit ou d'un service auquel elle a souscrit ou souhaite souscrire, à l'exception des services de paiement mobile domestique régis par la circulaire de la Banque Centrale de Tunisie n°2020-11 du 18 mai 2020.
N'est pas considérée comme réclamation au sens de la présente circulaire :

- une demande de service ;
- une demande d'information ou de conseil ;
- une réclamation objet de saisine par l'organe de médiation bancaire ou par le médiateur bancaire ;
- une plainte objet d'une affaire en cours devant les autorités judiciaires ou faisant l'objet d'une procédure d'arbitrage ;
- un litige ayant fait l'objet d'une décision judiciaire ou d'une sentence arbitrale ou ayant fait l'objet d'un règlement à l'amiable ou d'une transaction entre le client et l'établissement ; et
- une plainte portant sur les rapports de travail entre l'établissement et ses employés.

Article 3 : Les établissements doivent mettre en place un dispositif de traitement des réclamations de la clientèle qui fait partie de la politique de protection des intérêts des usagers des services bancaires et de leurs données personnelles, telle que prévue par la circulaire aux banques et aux établissements financiers n°2021-05 du 19 août 2021.
Ce dispositif comporte notamment :

- une organisation adéquate ;
- des moyens humains et logistiques ; et
- des procédures internes formalisées.

Article 4 : Chaque établissement doit mettre en place une structure chargée du traitement des réclamations qui soit adaptée à la taille de l'établissement, à la nature de son activité et au volume des réclamations traitées annuellement.

L'établissement doit fixer les prérogatives de cette structure, lui allouer les moyens humains et techniques adéquats et lui donner accès aux données et documents nécessaires à l'accomplissement de ses missions dans le respect des exigences légales relatives au traitement des données à caractère personnel et au secret professionnel.

Article 5 : L'établissement doit mettre en place des procédures formalisées et des règles de contrôle interne organisant notamment les modalités de réception des réclamations, de leur traitement et de leur archivage.

Ces procédures et ces règles doivent faire l'objet d'une révision périodique.

Article 6 : L'établissement doit mettre à la disposition de la clientèle, différents canaux pour la réception des réclamations dont notamment :

- une boite de messagerie électronique ;
- un formulaire en ligne ; et
- dépôt sur place auprès des agences et du siège social.

Article 7 : L'établissement informe la clientèle sur les procédures de réception des réclamations, les délais de leur traitement ainsi que les conditions de recours à la médiation bancaire :

- au moyen d'affiches lisibles en agences ;
- sur ses plateformes électroniques ;
- sur les extraits et les relevés de comptes ; et
- sur les documents promotionnels, précontractuels et contractuels.

Article 8 : L'établissement est tenu :

- de délivrer un accusé de réception pour toute réclamation reçue à travers les canaux prévus par l'article 6 de la présente circulaire comportant au minimum, la date d'enregistrement et le numéro de référence ;
- d'accorder la diligence nécessaire à l'étude des réclamations de la clientèle et de leur apporter une réponse, par tout moyen laissant une trace écrite, dans un délai qui tient compte de la nature de la réclamation ainsi que de sa complexité. Ce délai ne dépasse pas dans tous les cas quinze (15) jours ouvrables à partir de la date de l'accusé de réception ; et
- de motiver toute réponse rejetant en partie ou en totalité les revendications du client.

Article 9 : L'établissement doit se doter d'une solution informatique dédiée au traitement des réclamations permettant notamment :

- de centraliser et d'archiver dans une base de données l'ensemble des réclamations reçues ventilées par objets et suites réservées ;
- de générer de manière automatisée des accusés de réception portant un numéro de référence pour chaque réclamation reçue à distance ;
- d'alerter la structure prévue par l'article 4 de la présente circulaire sur les éventuels dépassements des délais de traitement ; et
- de produire des indicateurs clés de performance.

L'établissement conserve, conformément aux délais légaux, les informations prévues par l'annexe 1 de la présente circulaire.

Article 10 : L'organe de direction de l'établissement soumet à l'organe d'administration un rapport annuel sur le traitement des réclamations de la clientèle.

Article 11 : L'établissement inclut dans le rapport sur le contrôle interne, qu'il est tenu d'adresser à la Banque Centrale de Tunisie conformément aux dispositions de l'article 52 de la circulaire n°2006-19, un chapitre consacré à la description de son dispositif de traitement des réclamations et des activités de contrôle effectuées en la matière.

Article 12 : Le dispositif de traitement des réclamations doit faire l'objet d'une mission d'audit interne au moins une fois tous les trois (3) ans et à chaque fois qu'il s'avère nécessaire.
Le comité d'audit de l'établissement procède à l'évaluation et à l'approbation du rapport établi au terme de ladite mission.

Article 13 : L'établissement désigne, parmi le personnel de la structure prévue par l'article 4 de la présente circulaire, un correspondant qui assure le rôle d'interlocuteur de la Banque Centrale de Tunisie en vue de produire, à sa demande, toute information concernant le traitement des réclamations.
L'interlocuteur assure également le rôle de correspondant auprès du médiateur bancaire ou de l'organe de médiation bancaire et se charge de lui fournir toute information ou documentation nécessaire à l'accomplissement de sa mission.

Article 14 : Est ajoutée une nouvelle déclaration au niveau du domaine 6 relatif au reporting d'ordre général prévu à l'annexe I à la circulaire de la Banque Centrale de Tunisie n°2017-06 du 31 juillet 2017 relative au reporting comptable, prudentiel et statistique à la Banque Centrale de Tunisie et ce, conformément à l'annexe 2 de la présente circulaire.

Cette déclaration doit être conforme à l'annexe 3 de la présente circulaire.

Article 15 : La présente circulaire entre en vigueur à compter de sa date de publication.

Les établissements doivent se conformer aux dispositions de la présente circulaire dans un délai de six (6) mois à compter de la date de son entrée en vigueur.

Sont abrogées, à compter de la date d'expiration du délai prévu au deuxième alinéa du présent article, les dispositions de l'article 5 de la circulaire de la Banque Centrale de Tunisie aux établissements de crédit n°2006-12 du 19 octobre 2006 relative aux attributs de la qualité des services bancaires.

Le Gouverneur,

Marouane EL ABASSI

Annexe 1 à la circulaire n°2022-08 du 20 octobre 2022

Informations minimales à conserver par les établissements sur les réclamants

- Numéro de référence de la réclamation
- Nom et prénom / raison ou dénomination sociale pour les sociétés
- Identifiant unique auprès du Registre National des Entreprises pour les personnes morales
- Date de réception de la réclamation
- Canal de réception de la réclamation
- Type de produit/service objet de la réclamation
- Objet et description de la réclamation
- Investigations menées par l'établissement
- Démarches entreprises par l'établissement pour régler le problème
- Sort de la réclamation

Annexe 2 à la circulaire n°2022-08 du 20 octobre 2022 modifiant l'annexe I à la circulaire aux banques et aux établissements financiers n°2017-06 relative au reporting comptable, prudentiel et statistique à la Banque Centrale de Tunisie

Domaine	**Code de la déclaration**	**Intitulé de la déclaration**	**EA**	**Périodicité de déclaration**	**Délai maximum de transmission**	**Format /transmission**
6- Reporting d'ordre général						
	ROGS760	Etat sur les réclamations reçues conformément à l'annexe 3 de la circulaire n°2022-…	BR+BNR +EL+EF+ BA	Annuelle	DR+45 j	XML

Annexe 3 à la circulaire n°2022-08 du 20 octobre 2022

Etat annuel des réclamations reçues
par les établissements

Année…

Etablissement déclarant	

I. Répartition des réclamations par nature de réclamant

	Nombre de réclamations reçues
Particuliers	
Entreprises	
Professionnels	
Associations	
Autres	

II. Réclamations des particuliers par genre et par tranche d'âge

	Nombre de réclamations reçues
Féminin	
18-25 ans	
26-60 ans	
Plus de 60 ans	
Masculin	
18-25 ans	
26-60 ans	
Plus de 60 ans	

III. Répartition des réclamations par canal de réception

	Nombre de réclamations reçues
Boite de messagerie électronique	
Formulaire en ligne	
Dépôt de réclamations (agences et siège)	
Autres canaux (y compris courriers postaux)	

IV. État des réclamations reçues ventilées par objet, délais et suites réservées

Indicateurs / Objet	Nombre des réclamations reçues	Délai moyen de réponse au client	Suites réservées aux réclamations	
			En cours de traitement	Dénouées en faveur du client
Financement				
Paiement hors monétique				
Monétique				
Fonctionnement des comptes				
Opérations bancaires internationales				
Tarification				
Services bancaires à distance				
Autres services				