



Banque de la République d'Haïti
Circulaire

CIR. : BRH/IF/2026/131

AUX INSTITUTIONS FINANCIÈRES

Conformément aux articles 83, 192 et 193 de la loi du 14 mai 2012 portant sur les banques et autres institutions financières, à l'article 45 du décret du 25 novembre 2020 sur les intermédiaires de change, aux articles 54 à 56 du décret du 5 juin 2020 portant organisation et fonctionnement des institutions de microfinance, aux articles 12 et 15 de la loi du 26 juin 2002 sur les coopératives d'épargne et de crédit, et à la circulaire 121 sur les services de paiement électronique, les institutions financières sont tenues de respecter les dispositions de la présente circulaire relative à la protection des consommateurs de produits et services financiers.

1. OBJET

La présente circulaire établit des normes minimales visant à garantir un traitement équitable et responsable des consommateurs de produits et services financiers lors de l'achat et de l'utilisation de ces produits et services, ainsi que dans leurs relations avec les institutions financières qui les fournissent. Elle s'appuie sur les Principes de haut niveau du G20/OCDE sur la protection financière des consommateurs, ainsi que sur les bonnes pratiques pour la protection des consommateurs financiers de la Banque mondiale, tels que :

- a) Gouvernance, culture et responsabilité ;
- b) Traitement juste et équitable des consommateurs ;
- c) Diffusion d'informations et transparence ;
- d) Produits financiers de qualité ;
- e) Conduite responsable et culture des fournisseurs de services financiers et des intermédiaires ;
- f) Protection des actifs des consommateurs contre les fraudes, les escroqueries et les détournements ;
- g) Protection des données et de la vie privée des consommateurs ;
- h) Traitement des plaintes et réparation.

2. CHAMP D'APPLICATION

La présente circulaire s'applique à toutes les institutions financières visées à l'article 2 de la loi du 14 mai 2012, aux sociétés de crédit-bail, aux institutions de microfinance, aux coopératives d'épargne et de crédit, aux fournisseurs de services de paiement électroniques, y compris leurs agents, et sous-agents de distribution, lorsqu'utilisés pour distribuer des produits et services financiers, tous ci-après désignés « Institutions financières ».

3. DEFINITIONS

Pour une meilleure compréhension de la présente circulaire, il importe de définir les notions suivantes :

- a) **Chèque de direction** : un chèque émis par une banque à l'ordre d'une personne physique ou d'une personne morale. Il ne peut pas être émis à l'ordre de « cash » ou « au porteur ».
- b) **Clause abusive, dolosive ou restrictive de droits** : une clause qui prive ou limite le droit du consommateur d'introduire une réclamation, un recours ou une action en justice contre l'institution financière. Elle autorise l'institution à modifier unilatéralement les conditions contractuelles (taux, frais, pénalités, services, etc.) sans information préalable claire ni possibilité pour le consommateur de résilier le contrat sans pénalité ; imposer des frais, commissions ou pénalités non justifiés, disproportionnés ou non préalablement portés à la connaissance du consommateur ; exclure ou limite de manière excessive la responsabilité de l'institution financière en cas d'erreur, de faute, de manquement ou de défaillance du service ; subordonner l'accès à un produit ou service financier à l'acceptation d'un autre produit ou service non sollicité par le consommateur (vente liée forcée) ; imposer des obligations manifestement déséquilibrées au consommateur sans contrepartie équivalente pour l'institution ; restreindre abusivement le droit du consommateur de résilier le contrat ou prévoit des pénalités excessives en cas de résiliation ; procéder à la collecte, l'utilisation ou la communication des données personnelles du consommateur sans son consentement libre, éclairé et préalable, en dehors des cas prévus par la loi.
- c) **Compte inactif** : un compte de dépôts sur lequel aucune transaction de dépôts, de retraits, de virement et/ou de paiement n'a été effectuée depuis un (1) an consécutif pour les comptes courants, depuis trois (3) ans consécutifs pour les comptes d'épargne et depuis un (1) an consécutif pour les comptes de fonds de paiement électronique. Il désigne aussi des comptes de dépôts à terme non renouvelables automatiquement et échus depuis un (1) an.
- d) **Conflit d'intérêts** : un conflit qui survient lorsqu'un intérêt personnel, financier ou commercial d'une institution, de ses dirigeants, employés, agents, sous-agents ou partenaires, entre en concurrence ou risque d'entrer en concurrence avec les intérêts du consommateur. Cela inclut notamment, sans s'y limiter :
 - les incitations financières ou commerciales susceptibles d'influencer une recommandation, une transaction ou un service au détriment du consommateur ;
 - les situations où une même personne agit simultanément pour plusieurs parties ayant des intérêts divergents.
- e) **Consentement libre et éclairé** toute manifestation de volonté libre, spécifique, non équivoque, en toute connaissance de cause du consommateur, sans pression ni tromperie, donnée par un acte positif clair. Le consentement tacite, présumé ou déduit de l'inaction est interdit.

- f) **Conseil** : toute recommandation personnalisée émise par une institution financière à l'intention d'un consommateur, concernant un produit, un service ou une opération financière spécifique.
- g) **Consommateur** : toute personne physique qui utilise, a utilisé, envisage d'utiliser un ou des produits ou services financiers offerts par les institutions financières. Le terme s'applique également, le cas échéant, aux microentreprises et petites entreprises qui recourent à des produits ou services financiers pour soutenir leurs besoins d'exploitation courante.
- h) **Coût total du crédit** : le coût total payé par le demandeur du crédit. Il est 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 de la différence entre le montant total que l'emprunteur doit rembourser et le montant du capital emprunté.
- i) **Discrimination** : situation dans laquelle, sur le fondement de son origine, de son sexe, de sa situation de famille, de son apparence physique, de sa situation économique, de son patronyme, de son lieu de résidence ou de sa domiciliation bancaire, de son état de santé, de sa perte d'autonomie, de son handicap, de ses caractéristiques génétiques, de ses mœurs, de son orientation sexuelle, de son identité de genre, de son âge, de ses opinions politiques, de ses activités syndicales, de sa capacité à s'exprimer dans une langue autre que le français ou le créole, de son appartenance ou de sa non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation, une prétendue race ou une religion déterminée, une personne est traitée de manière moins favorable qu'une autre dans une situation comparable.
- j) **Données** : des informations fournies par un consommateur à l'institution financière. Elles incluent des informations écrites, photographiques et biométriques.
- k) **Données personnelles** : toute information relative à une personne physique identifiée ou identifiable, notamment par un identifiant, un numéro de compte, une donnée biométrique, une adresse, une donnée financière ou numérique.
- l) **Fonds délaissés** : des fonds et avoirs reçus par une institution financière de dépôt, comme une banque et une société de microfinance, à titre de dépôt, de prêt ou autres passifs à charge de les restituer ou d'en disposer pour le compte d'autrui lorsque, dans les dix (10) ans de la réception des fonds ou avoirs ou le cas échéant de l'expiration du préavis ou du terme convenu, le propriétaire n'a effectué aucune opération de dépôt, de retrait, d'encaissement ou de virement, ni autrement, été en rapport avec l'institution financière. En d'autres termes, les fonds délaissés sont constitués de tout compte n'ayant fait l'objet d'aucune transaction depuis 10 ans et plus.
- m) **Microentreprise** : toute entreprise qui emploie au plus cinq (5) personnes et dont le chiffre d'affaires annuel n'excède pas deux millions cinq cent mille gourdes (2,500,000.⁰⁰ HTG).
- n) **Numéro d'identification personnel (NIP/PIN)** : un mot de passe ou tout autre code secret utilisé par un titulaire de carte pour accéder aux services financiers.

- o) **Petite entreprise** toute entreprise qui emploie entre cinq (5) et vingt (20) personnes, et dont le chiffre d'affaires annuel ou le total du bilan, tout en étant supérieur à deux millions cinq cent mille gourdes (2,500,000.⁰⁰ HTG), n'excède pas vingt (20) millions de gourdes.
- p) **Plainte** : toute expression d'insatisfaction d'un consommateur par rapport aux produits et services offerts par une institution financière.
- q) **Pratique abusive** un acte ou une pratique qui tire un avantage déraisonnable de la situation d'un consommateur, notamment de son manque de compréhension des conditions ou des risques, de son incapacité à défendre ses intérêts ou de sa confiance légitime en l'institution financière. Par exemple, on peut parler de pratique abusive dans les cas suivants : vente de produits financiers inadaptés ou complexes à des clients vulnérables, pression commerciale agressive ou recouvrement abusif, regroupement forcé de produits non désirés (ex. assurance obligatoire), exploitation de la faible littératie financière ou de la dépendance du client.
- r) **Pratique injuste** : un acte ou une pratique qui cause ou qui est susceptible de causer un préjudice important au consommateur ; lorsque ce préjudice ne peut pas être raisonnablement évité par le consommateur lui-même ; et que ce préjudice n'est pas compensé par des avantages correspondants pour les consommateurs ou pour la concurrence. Par exemple : imposition de frais cachés ou non annoncés ; modification unilatérale du taux d'intérêt ou des frais sans préavis ; facturation de services non rendus ; blocage de compte ou restriction d'accès sans motif valable.
- s) **Pratique trompeuse** : tout acte, omission ou présentation susceptible d'induire en erreur un consommateur moyen, normalement attentif et informé, compte tenu des circonstances. Une pratique est dite trompeuse lorsque l'information fournie ou omise est de nature à influencer de manière significative la décision du consommateur, par exemple lorsqu'elle l'amène à acheter un produit, souscrire un service ou accepter des conditions qu'il n'aurait pas choisies autrement. Sont notamment considérées comme des pratiques trompeuses : la présentation d'une offre comme gratuite alors qu'elle comporte des frais cachés, l'omission d'informations essentielles sur les coûts, les risques ou les conditions, l'usage d'un langage ambigu pour masquer les charges réelles, ou la mention d'une garantie inexistante.
- t) **Produits et services financiers** : toute activité, opération, produit ou service impliquant la gestion, la réception, le transfert, le placement ou la garantie de fonds, y compris, sans s'y limiter :
- les comptes de dépôt d'épargne, à vue ou à terme ;
 - les crédits, prêts, découverts et facilités de financement ;
 - les instruments de paiement (chèque, carte, virement, portefeuille mobile, etc.) ;
 - les produits d'investissement, de placement collectif et de gestion de portefeuille ;
 - les services de conseil ou d'intermédiation financière ;
 - ainsi que tout autre produit ou service financier visé par la loi et les règlements, ou désigné comme tel par la BRH.
- u) **Publicité** : toute forme de communication publique ayant pour objet d'inviter ou d'inciter, directement ou indirectement une personne à utiliser un produit ou un service financier.



- v) **Subrogation** : mécanisme juridique par lequel un tiers qui, ayant réglé la créance à la place de son débiteur, détient alors tous les droits pour exercer des actions à l'encontre de ce débiteur.
- w) **Surendettement** : situation d'un consommateur de bonne foi qui est dans l'impossibilité manifeste de faire face à l'ensemble de ses dettes exigibles et à échoir. Autrement dit, le consommateur est incapable de faire face à toutes ses obligations nées des différents contrats de prêts auxquels il est parti, compte tenu de ses revenus et de ses dépenses.
- x) **Traitement** : toute opération appliquée à des données personnelles comme la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la conservation, la consultation, l'utilisation, la communication, la transmission ou la suppression.

4. DROITS FONDAMENTAUX DU CONSOMMATEUR FINANCIER

4.1. Droit à l'information claire, exacte et compréhensible

Le consommateur a droit à une information sincère, complète, exacte, claire, compréhensible et accessible sur les produits et services financiers proposés, notamment sur leurs coûts, taux, frais, risques, conditions, pénalités, modalités de résiliation et recours.

4.2. Droit à un traitement équitable et non discriminatoire

Les institutions financières doivent traiter les consommateurs avec équité, intégrité et respect, sans aucune forme de discrimination.

4.3. Droit à la protection contre les pratiques abusives et les risques financiers

Le consommateur doit être protégé contre toute pratique injuste ou dangereuse, qu'elle soit commerciale, contractuelle ou liée aux technologies, susceptible de lui faire perdre de l'argent ou de limiter ses droits.

4.4. Droit à la confidentialité et à la protection des données personnelles

Le consommateur a le droit d'accéder à ses données, d'en demander la rectification ou la suppression, et d'être informé de toute violation de sécurité affectant ses données.

4.5. Droit à la transparence contractuelle

Les contrats conclus entre les institutions financières et leurs clients doivent être rédigés de manière claire, lisible et accessible, et préciser les droits et obligations des parties. Aucune modification unilatérale des conditions contractuelles ne peut intervenir sans en informer au préalable le consommateur.

4.6. Droit à la réparation et au recours

Le consommateur a droit à un traitement rapide, équitable et gratuit de ses réclamations. Les institutions financières sont tenues de mettre en place un mécanisme interne formalisé de traitement des réclamations et d'informer les clients de l'existence et des modalités de recours à des mécanismes externes de règlement des différends, le cas échéant.

5. GOUVERNANCE, CULTURE ET RESPONSABILITÉ

5.1. Responsabilité des institutions financières

Afin de se conformer aux dispositions de la présente circulaire, chaque institution financière doit élaborer une politique globale de protection des consommateurs, définissant les principes, engagements, responsabilités, procédures et mécanismes internes visant à assurer la conformité à la présente circulaire. Cette politique doit être approuvée par le Conseil d'administration. Elle englobe notamment :

- a) le cadre de gouvernance des produits et services financiers, incluant la conception, les tests préalables, l'identification du marché cible, la distribution et le suivi post-commercialisation, afin de garantir que les produits et services proposés répondent aux besoins, à la situation et aux intérêts des consommateurs, qu'ils sont conçus et distribués de manière responsable, et qu'ils ne causent pas de préjudice aux consommateurs tout au long de leur cycle de vie ;
- b) la politique de gestion des plaintes et de réparation, précisant les modalités de réception, de traitement, de suivi et de résolution des réclamations des consommateurs, afin de garantir un accès effectif des consommateurs à des mécanismes équitables, transparents et efficaces de recours, de corriger rapidement les préjudices subis, et de renforcer la confiance du public dans le système financier ;
- c) la politique de gestion des agents et sous-agents de distribution, définissant les critères de sélection, les exigences de formation, les modalités de supervision et de contrôle, ainsi que les règles de responsabilité applicables, afin de garantir que leurs pratiques sont conformes aux exigences de protection des consommateurs.

La Direction Générale est responsable de la mise en œuvre opérationnelle des politiques approuvées par le Conseil d'administration. Elle veille à leur diffusion effective au sein de l'institution, à leur intégration dans les processus opérationnels et commerciaux, ainsi qu'à la formation du personnel et des tiers concernés.

Elle rend compte périodiquement au Conseil d'administration de l'état de mise en œuvre, des incidents significatifs, des plaintes reçues et des mesures correctives prises, et fournit à la BRH toute information requise dans le cadre de ses activités de supervision.

Le Conseil d'administration est responsable de l'adoption et de la révision périodique du cadre de gouvernance des produits financiers, afin d'assurer la cohérence entre :

- a) les objectifs commerciaux de l'institution ;
- b) les exigences réglementaires ;
- c) et la protection effective des consommateurs.

5.2. Dispositifs de gestion des risques et rapport de gouvernance

Les institutions financières sont tenues de mettre en place des dispositifs internes de gestion des risques liés à la protection des consommateurs, proportionnés à la nature, à la taille et à la complexité de leurs activités.

Ces dispositifs doivent permettre d'identifier, mesurer, suivre et atténuer les risques susceptibles de porter atteinte aux intérêts des consommateurs, notamment ceux liés aux produits et services financiers, aux pratiques commerciales, à l'octroi du crédit, à la gestion des plaintes et à la continuité des services.

Le Conseil d'administration reçoit périodiquement un rapport de gouvernance sur les risques pour les consommateurs et les mesures correctives mises en œuvre.

Les données relatives aux plaintes et à la réparation font l'objet d'un suivi spécifique, selon des modalités précisées par la présente circulaire.

6. PRINCIPES GENERAUX DE PROTECTION DES CONSOMMATEURS FINANCIERS

Les institutions financières sont tenues de respecter et d'appliquer l'ensemble des principes de protection des consommateurs financiers énoncés ci-après. Ces principes doivent guider la conception, la commercialisation, la distribution et la gestion des produits et services financiers.

6.1 Traitement juste et équitable des consommateurs

Les institutions financières sont tenues de traiter tous les consommateurs de manière équitable, honnête et juste, à toutes les étapes de la relation d'affaires, depuis l'entrée en relation jusqu'à la fin du contrat. Elles doivent :

- a) veiller à ce que l'ensemble des outils financiers, qu'ils soient numériques ou non, respectent les principes d'équité, de transparence et de non-discrimination. Une attention particulière doit être accordée aux consommateurs en situation de vulnérabilité, notamment ceux confrontés à des difficultés économiques, sociales ou informationnelles.
- b) adopter des mesures appropriées, incluant, lorsque nécessaire, la fourniture de conseils impartiaux, la mise en place de mécanismes de soutien et l'offre de solutions de réparation ou de redressement pour les clients en situation de surendettement ou de fragilité financière.

Les institutions financières doivent s'abstenir de toute pratique injuste, trompeuse ou abusive, notamment toute action, omission ou communication susceptible de causer un préjudice au consommateur, de l'induire en erreur ou d'exploiter sa vulnérabilité. À ce titre, il est formellement interdit aux institutions financières de :

- a) pratiquer toute forme de discrimination ;

- b) recourir à des pratiques commerciales trompeuses, déloyales ou agressives, notamment dans la publicité, la promotion ou la distribution des produits financiers ;
- c) insérer dans les contrats des clauses abusives, dolosives ou restrictives de droits au détriment du consommateur ;
- d) modifier unilatéralement les conditions contractuelles sans préavis suffisant et sans justification ;
- e) conditionner l'accès à un produit ou service à l'achat d'un autre produit ou à l'adhésion à un service non sollicité ;
- f) accorder un crédit sans évaluer la solvabilité réelle du consommateur ou en connaissance d'une incapacité manifeste de remboursement ;
- g) inciter ou contraindre une personne à se porter caution ou avaliseur par pression directe ou indirecte ;
- h) prélever des frais, commissions ou pénalités non portés à la connaissance du consommateur avant la conclusion du contrat ;
- i) appliquer des frais d'inactivité sur des comptes dormants ou inactifs, quelle que soit leur nature ;
- j) fermer un compte sans notification préalable et motivée adressée au consommateur dans le délai prescrit ;
- k) prélever des frais de comptage sur les dépôts en gourde, qu'ils soient effectués en billets ou en pièces de monnaie ;
- l) recourir à des méthodes de recouvrement abusives, intimidantes ou humiliantes envers le débiteur ;
- m) recouvrer une créance auprès d'un tiers non lié par un contrat de cautionnement valable ;
- n) retenir les fonds en nantissement après apurement intégral de la dette ;
- o) imposer une dation en paiement sans l'accord libre et éclairé du consommateur ;
- p) autoriser ou tolérer que des commerçants imposent des frais additionnels sur les paiements par carte ou autre moyen électronique ;
- q) divulguer des informations confidentielles relatives au consommateur sans son consentement ou en dehors des cas prévus par la loi ;
- r) refuser injustement l'accès à un service financier à un consommateur solvable et éligible ;
- s) négliger de signaler et de compenser toute perte du consommateur liée à une défaillance du système ;
- t) omettre d'informer préalablement le consommateur en cas de cession, de transfert ou de subrogation de créance ;
- u) retenir les fonds et transferts délaissés ou retarder leur transfert à la BRH dans les délais prescrits ;
- v) manipuler ou falsifier les données de transaction dans le cadre des services numériques ;
- w) utiliser ou conserver le numéro d'identification personnel (PIN) du consommateur en violation des règles de sécurité ;
- x) manquer à l'obligation d'informer les consommateurs de leurs droits, frais et conditions applicables ;
- y) refuser ou entraver la coopération avec la BRH dans le cadre d'un contrôle ou d'une demande d'information ;
- z) omettre de traiter équitablement les plaintes ou de tenir un registre des réclamations ;
- aa) diffuser une publicité mensongère ou trompeuse sur les taux, avantages ou caractéristiques des produits ;

- bb) exercer toute action portant atteinte à la dignité, à la vie privée ou aux droits du consommateur ;
- cc) faire preuve de négligence grave dans la supervision des agents et sous-agents ou manquer de vigilance dans ses rapports avec tout partenaire intervenant au nom de l'institution.

Toute forme de discrimination, de pratique trompeuse, de pression commerciale abusive ou de fourniture de produits inadaptés est interdite, y compris lorsqu'elle résulte de processus automatisés, numériques ou algorithmiques.

6.2 Diffusion d'informations et transparence

6.2.1. Principe général

Les institutions financières doivent communiquer aux consommateurs des informations claires, sincères, exactes, compréhensibles et non trompeuses, couvrant toutes les caractéristiques essentielles des produits et services financiers, notamment :

- a) leurs avantages, risques, frais, taux, pénalités et coûts ;
- b) les conditions réelles d'octroi ou d'utilisation, y compris celles relatives aux paiements et transactions ;
- c) les conflits d'intérêts potentiels entre l'institution et les intermédiaires (agents, sous-agents de distribution ou partenaires).

6.2.2 Phases et modalités de divulgation

L'obligation d'information s'applique à toutes les étapes de la relation contractuelle, selon la séquence suivante :

a) Avant la demande ou la souscription du produit (précontractuel) :

Les institutions financières doivent remettre au consommateur un document d'informations clés. Ce document doit présenter, de façon concise et lisible, les caractéristiques essentielles du produit, les frais applicables, le taux d'intérêt effectif global, les risques, les droits de résiliation et les voies de recours disponibles. Le document doit être remis avant toute signature ou engagement et permettre la comparabilité entre institutions.

Le format, la présentation et le contenu minimal du document d'informations clés peuvent être établis par les institutions financières, le cas échéant, dans les formes prévues par la BRH, afin d'en garantir la lisibilité, la comparabilité et l'harmonisation.

b) Au moment de la signature (contractuel) :

Les institutions financières doivent fournir au consommateur le contrat complet, ainsi que les conditions générales, rédigées en termes simples, clairs et non techniques. Le taux d'intérêt effectif global doit être répété dans le contrat pour garantir l'uniformité et la comparabilité entre prêteurs.

c) Après la conclusion du contrat (post-contractuel) :

Le consommateur doit recevoir, au minimum une fois par mois, un relevé de compte ou un état périodique des opérations, selon un format clair et standardisé. Ces relevés doivent mentionner les frais, intérêts, opérations effectuées et solde à date. Le consommateur doit être informé au moins trente (30) jours à l'avance de tout changement des conditions contractuelles, telles que taux, frais ou barèmes.

6.2.3 Publicité, promotion et communication commerciale

Les supports promotionnels, publicitaires ou numériques doivent être véridiques, équilibrés et conformes aux conditions réelles du produit. Ils doivent présenter les avantages et les risques de manière équitable et indiquer le taux d'intérêt effectif global dès qu'un taux ou un coût est mentionné.

Toute publicité contenant des conditions promotionnelles doit préciser leur durée, les conditions d'éligibilité et les éventuelles restrictions.

6.2.4 Accessibilité et équivalence des canaux

Les institutions financières doivent garantir au consommateur la liberté de choisir le canal de réception des informations (papier, électronique, mobile, etc.). L'information transmise par voie numérique doit offrir les mêmes clarté, accessibilité, durabilité et valeur juridique que celle communiquée sur support physique. Les interruptions programmées ou imprévues des services numériques doivent être notifiées sans délai par les canaux les plus appropriés (SMS, courriel, application, site web, etc.).

6.2.5 Publication et visibilité des informations

Les institutions financières doivent publier, sur leur site internet et dans leurs locaux, des barèmes actualisés des taux, tarifs, frais, commissions et agios applicables, ainsi que les conditions générales des produits. Ces informations doivent être présentées dans un format clair et comparatif, distinct pour chaque type de produit ou service.

6.2.6 Produits complexes et avertissements spécifiques

Pour les produits à haut risque ou à structure complexe, les institutions financières doivent inclure un avertissement explicite sur la nature du risque, la volatilité ou les pertes potentielles. Des tests de lisibilité ou études comportementales doivent être réalisés périodiquement pour évaluer la compréhension réelle des informations fournies.

6.2.7 Responsabilité des institutions financières

Il incombe aux institutions financières de s'assurer que le consommateur a effectivement compris les informations essentielles, en lui donnant la possibilité de poser des questions ou de demander des explications complémentaires. Aucune déclaration de « compréhension » signée par le

consommateur ne peut dégager l'institution de sa responsabilité en matière d'information adéquate.

6.2.8 Responsabilité du consommateur

Le consommateur doit, de son côté, fournir à l'institution financière des informations exactes, pertinentes et à jour, nécessaires à l'évaluation de ses besoins et de sa capacité financière.

Lorsque le consommateur fournit des informations inexactes, incomplètes ou non à jour, et que l'institution financière a fondé sa décision sur ces informations après avoir respecté ses obligations de diligence, elle ne peut être tenue responsable des conséquences directement imputables à ces informations.

6.3 Produits financiers de qualité

6.3.1 Principe général

Les institutions financières doivent concevoir, approuver, offrir et distribuer des produits financiers de manière qu'ils :

- a) répondent aux besoins, capacités et objectifs du marché cible défini ;
- b) contribuent au bien-être financier durable du consommateur ;
- c) ne présentent pas de risques disproportionnés ou injustifiés au regard du profil du consommateur.

6.3.2 Cadre de gouvernance des produits

Toute institution financière doit mettre en place un cadre de gouvernance des produits financiers, documenté, validé par le Conseil d'administration, et proportionné à la nature, la complexité et le risque des produits offerts. Ce cadre doit comprendre au minimum :

- a) des procédures formelles de création, approbation, suivi et révision des produits ;
- b) la désignation claire des fonctions responsables ;
- c) des mécanismes internes assurant la traçabilité et la documentation de toutes les décisions relatives au cycle de vie du produit.

Les institutions financières doivent s'assurer de la surveillance et de la gouvernance appropriée des produits en tenant compte :

- a) de la taille, de la nature et de la complexité de l'institution ;
- b) du risque, de la complexité et de l'innovation des produits offerts ;
- c) de la vulnérabilité du marché cible concerné.

Les institutions financières dont les activités et les produits présentent un niveau de risque limité peuvent adapter la complexité et le degré de formalisation de leurs procédures, à condition que cette appréciation repose sur une analyse interne documentée et que les principes fondamentaux de protection du consommateur soient pleinement respectés.

6.3.3 Détermination du marché cible

Avant toute commercialisation, les institutions financières doivent définir et documenter :

- a) le marché cible du produit, en précisant le profil des consommateurs pour lesquels le produit est conçu (revenus, expérience financière, objectifs, tolérance au risque) ;
- b) les catégories de consommateurs exclus (profil non adapté) ;
- c) les risques spécifiques identifiés pour ce marché, ainsi que les mesures d'atténuation correspondantes.

Le produit ne peut être distribué qu'à des consommateurs appartenant au marché cible identifié.

6.3.4 Conception et cohérence avec le marché cible

Les institutions financières doivent s'assurer que la conception du produit est cohérente avec les intérêts et capacités du marché cible défini. Elles doivent :

- a) évaluer la clarté, la pertinence, la complexité et l'accessibilité du produit avant son lancement ;
- b) réaliser, lorsque nécessaire, des tests de compréhension, de comparabilité et de satisfaction auprès d'un échantillon représentatif du marché cible ;
- c) adapter les modes de distribution, la documentation et les canaux de vente au profil et aux capacités des clients visés.

6.3.5 Modes de distribution et contrôle des intermédiaires financiers

Les institutions financières doivent choisir les canaux de distribution en fonction du marché cible et veiller à ce que les intermédiaires financiers, agents et sous-agents de distribution :

- a) comprennent les caractéristiques et les risques des produits distribués ;
- b) soient formés et supervisés conformément aux procédures internes ;
- c) n'adoptent pas de pratiques commerciales incompatibles avec les objectifs de protection du consommateur.

6.3.6 Suivi continu et révision périodique

Chaque produit doit faire l'objet d'un suivi permanent pour vérifier :

- a) son adéquation continue avec les besoins et la situation du marché cible ;
- b) l'absence d'effets indus ou préjudiciables sur les consommateurs ;
- c) le respect des exigences réglementaires et internes.

Une revue périodique documentée (au moins annuelle) doit être réalisée pour ajuster les conditions, suspendre ou retirer tout produit devenu non conforme.

6.3.7 Correction et remédiation

Lorsqu'un produit est identifié comme inadapté, risqué ou préjudiciable, l'institution doit :

- a) adopter sans délai des mesures correctives (ajustement, suspension, retrait du produit) ;

- b) informer la BRH des mesures prises ;
- c) proposer, le cas échéant, des compensations ou solutions de remédiation aux consommateurs affectés.

6.4 Conduite responsable et culture des institutions financières

Les institutions financières, leurs intermédiaires financiers, leurs agents et sous-agents doivent :

- a) adopter une conduite professionnelle responsable et promouvoir une culture organisationnelle fondée sur la protection effective des consommateurs et la préservation de leur bien-être financier ;
- b) s'assurer de garantir la protection financière des consommateurs à toutes les étapes de la relation d'affaires ;
- c) s'assurer que leurs préposés ne demandent, n'acceptent ou n'offrent des pots-de-vin ou d'autres « cadeaux » des/aux consommateurs. Le terme « cadeaux » ne comprend pas les effets liés à la promotion d'un produit ou d'un service, ni les effets donnés aux consommateurs, ou à une catégorie particulière de consommateurs, dans le cadre d'une activité ou d'un événement de l'institution.

Les institutions financières sont responsables et redevables des actions et pratiques de leurs représentants, agents, sous-agents et agents de distribution agissant en leur nom ou pour leur compte.

6.5 Évaluation des besoins et adéquation des produits

Avant de recommander, proposer ou fournir un produit, un conseil ou un service financier, les institutions financières doivent :

- a) procéder à une évaluation appropriée des capacités, de la situation et des besoins financiers du consommateur, sur la base des informations qu'il fournit ;
- b) recommander uniquement les produits et services adaptés à son profil, à sa compréhension et à sa situation financière ;
- c) s'assurer que les produits proposés contribuent au bien-être financier du consommateur et ne présentent pas un risque disproportionné au regard de ses moyens et de ses objectifs.

6.6 Gestion des conflits d'intérêts

6.6.1 Principe général

Les institutions financières et leurs intermédiaires doivent identifier, prévenir, gérer et, le cas échéant, éliminer les situations de conflit d'intérêts susceptibles de compromettre l'impartialité de leurs décisions ou de porter préjudice aux consommateurs.

6.6.2 Prévention et gestion des conflits

Les institutions financières doivent adopter une politique interne écrite de gestion des conflits d'intérêts, précisant :

- a) les mécanismes d'identification, d'évaluation et de suivi des conflits potentiels ou réels ;

- b) les procédures de prévention, notamment par la séparation des fonctions (barrières d'information, circuits d'approbation distincts, etc.) ;
- c) les mesures de gestion, de mitigation et de documentation des conflits détectés ;
- d) les obligations de déclaration interne des conflits par les employés et partenaires.

Cette politique doit être validée par le Conseil d'administration et révisée périodiquement.

6.6.3 Hiérarchie de traitement des conflits

Lorsqu'un conflit d'intérêts est identifié :

- a) l'institution doit, en priorité, prendre toutes les mesures raisonnables pour l'éviter ; si le conflit ne peut être totalement évité, elle doit atténuer ses effets par des contrôles internes, des procédures de supervision renforcées ou des ajustements appropriés des mécanismes de rémunération lorsque ceux-ci constituent la source du conflit ;
- b) la divulgation au consommateur ne peut intervenir qu'en dernier recours, lorsque les autres mesures ne suffisent pas à garantir une prestation impartiale ;
- c) si l'impartialité ne peut être raisonnablement assurée, l'institution doit s'abstenir de fournir le produit, le service ou le conseil concerné.

6.6.4 Divulgation et transparence

Lorsqu'un conflit d'intérêts doit être communiqué, les institutions financières doivent le faire de manière claire, visible et compréhensible, avant la prestation du service, en précisant la nature du conflit, ses conséquences potentielles et les mesures d'atténuation mises en place.

La divulgation seule ne dégage pas l'institution financière de sa responsabilité de protéger l'intérêt du consommateur.

6.6.5 Formation, supervision et évaluation

Les institutions financières doivent veiller à ce que le personnel, les intermédiaires financiers, les agents, les sous-agents et les agents de distribution, en particulier ceux en contact direct avec la clientèle, soient formés, qualifiés et supervisés de manière adéquate.

À ce titre, elles doivent notamment :

- a) assurer une formation régulière et documentée à la détection, à la prévention et à la gestion des conflits d'intérêts ;
- b) intégrer ces exigences dans les politiques de conformité, de rémunération et d'éthique professionnelle ;
- c) mettre en place des mécanismes d'évaluation périodique, tels que des tests de compréhension, des évaluations comportementales ou des analyses d'impact, afin de mesurer l'efficacité des dispositifs en place.

La formation doit couvrir, au minimum :

- a) les obligations réglementaires en matière de protection des consommateurs ;
- b) les règles de bonne conduite commerciale et d'éthique professionnelle ;

- c) la prévention du surendettement et des pratiques abusives ;
- d) la gestion des conflits d'intérêts.

6.6.6 Responsabilité et contrôle interne

Le Conseil d'administration et la Direction générale demeurent responsables de la mise en œuvre effective du dispositif de prévention des conflits d'intérêts. Ils doivent s'assurer que les systèmes de rémunération et de distribution sont conçus de manière à éviter toute incitation contraire aux intérêts des consommateurs.

6.7 Fourniture objective et transparente des conseils

Les institutions financières doivent fournir aux consommateurs des conseils objectifs, loyaux, transparents et adaptés, fondés sur les besoins, la situation financière, les objectifs et le niveau de compréhension du consommateur. Elles sont ainsi tenues :

- a) d'agir dans l'intérêt du consommateur et d'éviter toute recommandation inappropriée ou trompeuse ;
- b) de s'assurer de l'adéquation des conseils fournis au regard du profil du consommateur ;
- c) de prévenir, identifier et gérer les conflits d'intérêts susceptibles d'influencer la qualité ou l'objectivité du conseil ;
- d) de fournir des informations claires, compréhensibles et complètes sur les caractéristiques, les risques et les coûts des produits ou services recommandés.

6.7.1 Portée du conseil

Relèvent du conseil :

- les services de conseil formels, notamment le conseil en investissement et la gestion de portefeuille ;
- les recommandations personnalisées, y compris lorsqu'elles sont formulées de manière informelle, dès lors qu'un représentant d'une institution financière oriente activement le consommateur vers un produit, un service ou une option particulière. Toute orientation de ce type est réputée constituer un conseil et est soumise aux mêmes obligations d'adéquation et de transparence.

Les obligations d'adéquation s'appliquent quelle que soit la forme ou le canal de distribution du conseil (en personne, en ligne, mobile, téléphonique ou autre).

6.7.2 Objectivité et devoir d'agir dans l'intérêt du consommateur

Toute recommandation faite au consommateur par les institutions financières doit être :

- a) objective, c'est-à-dire fondée prioritairement sur l'intérêt du consommateur et non sur les incitations commerciales de l'institution ;
- b) adaptée au profil, aux connaissances, à l'expérience, à la tolérance au risque et aux objectifs financiers du consommateur ;
- c) accompagnée d'une information claire et équilibrée sur la nature, la complexité, les coûts, les risques et les alternatives disponibles.

6.7.3 Évaluation préalable et documentation

Avant toute recommandation au consommateur, les institutions financières doivent :

- a) recueillir et documenter les informations nécessaires sur la situation financière, les objectifs, la tolérance au risque et l'expérience du consommateur ;
- b) conserver la trace écrite ou électronique de cette évaluation ainsi que la justification du conseil formulé ;
- c) s'abstenir de recommander un produit lorsque les informations disponibles sont insuffisantes ou incomplètes.

6.7.4 Obligation d'adéquation même sans service de conseil formel

Lorsqu'un produit complexe ou à risque élevé est vendu sans prestation de conseil formelle, les institutions financières doivent néanmoins :

- a) vérifier la pertinence minimale du produit au regard des connaissances et de l'expérience du consommateur ;
- b) avertir le consommateur de manière claire et traçable lorsqu'un produit n'est pas approprié à son profil ;
- c) s'abstenir de procéder à la vente si le produit présente un risque manifestement excessif ou incompris.

6.7.5 Proportionnalité et protection différenciée

Le niveau d'exigence en matière d'évaluation et de documentation doit être proportionné :

- a) à la complexité du produit (produits de base, produits à effet de levier, produits dérivés, etc.) ;
- b) à la vulnérabilité ou sophistication du consommateur.

6.7.6 Suivi post-conseil

Pour les services continus (gestion de patrimoine, de portefeuilles, etc.), les institutions financières doivent :

- a) actualiser périodiquement le profil du client ;
- b) réévaluer la pertinence des instruments financiers proposés ;
- c) informer le consommateur de tout changement affectant les caractéristiques, les coûts ou les risques du produit.

6.8 Rémunération et incitations commerciales

Les institutions financières doivent établir des structures de rémunération transparentes, publiées et conçues de manière à favoriser la conduite responsable et le traitement équitable des consommateurs.

À ce titre, elles doivent notamment veiller à ce que :

- les structures de rémunération soient transparentes, publiées et alignées sur l'intérêt du consommateur ;
- aucune forme d'incitation commerciale ou de commission ne compromette l'impartialité du conseil ni n'encourage la vente de produits inadaptés ;
- les systèmes de rémunération fassent l'objet d'un examen périodique afin de s'assurer qu'ils ne créent pas de conflits d'intérêts ni d'incitations à des pratiques commerciales abusives.

6.9 Protection des actifs des consommateurs contre les fraudes, les escroqueries et les détournements

Les institutions financières doivent :

- mettre en place des mécanismes robustes de protection, de contrôle et d'information visant à garantir la sécurité des dépôts, de l'épargne et des autres actifs financiers des consommateurs ;
- prévenir, détecter et signaler aux autorités compétentes tout acte de fraude, escroquerie, détournement ou mauvaise utilisation des fonds, y compris ceux commis par voie numérique ou à travers leurs agents, sous-agents, ou partenaires techniques.

Les dispositifs de protection doivent :

- a) assurer un haut degré de sécurité opérationnelle et technologique, notamment par la mise en œuvre de contrôles d'accès, d'authentification forte, d'alertes en temps réel et de systèmes de surveillance antifraude ;
- b) être adaptables aux nouvelles technologies, y compris aux actifs numériques et aux risques émergents liés à la cybersécurité, aux fraudes en ligne et aux escroqueries numériques ;
- c) définir clairement les responsabilités respectives des parties en cas de pertes financières ;
- d) garantir la traçabilité et la restitution rapide des fonds en cas d'opérations frauduleuses confirmées.

Les institutions financières doivent coopérer activement avec la BRH et toute autre autorité compétente afin de renforcer la prévention, la détection et la répression des fraudes et abus financiers. Elles doivent également contribuer aux programmes nationaux de sensibilisation du public aux risques numériques, et promouvoir des pratiques sécurisées de transaction et de gestion en ligne auprès de leurs clients.

6.10 Protection des données et de la vie privée des consommateurs

6.10.1 Principe général et champ d'application

Les institutions financières doivent garantir la confidentialité, la sécurité et l'intégrité des informations personnelles et financières de leurs clients. Toute information collectée sur un consommateur doit être utilisée uniquement aux fins pour lesquelles elle a été fournie, et protégée contre toute divulgation ou usage non autorisé. Tout partage de ces données doit être conforme à la loi et fondé sur le consentement éclairé du consommateur, sauf obligation légale contraire.

Les institutions financières doivent assurer la confidentialité, la sécurité, l'intégrité et la licéité du traitement de toute information personnelle relative à leurs clients, qu'elle soit :

- a) fournie directement par le consommateur ;
- b) collectée indirectement auprès de tiers autorisés ;
- c) ou générée ou déduite par l'institution elle-même dans le cadre de ses activités.

Cette obligation s'applique à toutes les données personnelles, qu'elles soient traitées par des moyens manuels ou automatisés.

6.10.2 Principes directeurs du traitement des données

Les institutions financières doivent respecter les principes suivants :

- a) Licéité, loyauté et transparence : les données ne peuvent être collectées et utilisées que sur une base légale claire (consentement, exécution d'un contrat, obligation légale, intérêt légitime, ou protection d'un droit) ;
- b) Finalité déterminée : les données ne peuvent être traitées qu'aux fins pour lesquelles elles ont été collectées ;
- c) Minimisation : seules les données strictement nécessaires doivent être recueillies ;
- d) Exactitude : les institutions doivent veiller à la mise à jour régulière des données ;
- e) Limitation de conservation : les données doivent être supprimées ou rendues anonymes dès que leur conservation n'est plus nécessaire ;
- f) Intégrité et sécurité : les institutions doivent mettre en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour prévenir toute perte, accès non autorisé ou divulgation.

6.10.3 Consentement et droits du consommateur

Toute collecte, utilisation ou communication de données personnelles à des tiers requiert le consentement préalable, libre, éclairé et explicite du consommateur, sauf obligation légale contraire. Le consommateur peut retirer son consentement à tout moment, sans préjudice des traitements déjà effectués. Les institutions financières doivent garantir les droits suivants :

- droit d'accès à leurs données ;
- droit de rectification ou de suppression de données inexactes ou non pertinentes ;
- droit à la limitation ou au refus de certains traitements ;
- droit à l'information en cas de violation de sécurité affectant leurs données, dans un délai raisonnable.

Les institutions financières doivent mettre en place des procédures simples, accessibles et gratuites permettant aux consommateurs d'exercer leurs droits, notamment par des canaux clairement identifiés. Les demandes d'accès, de rectification ou de suppression doivent être traitées dans des délais raisonnables, qui peuvent être précisés par instruction de la BRH.

6.10.4 Transfert et partage des données

Le transfert de données personnelles à des tiers, au sein ou hors du pays, ne peut être effectué qu'à des entités offrant un niveau de protection équivalent ou supérieur. Les institutions financières

demeurent responsables de tout traitement confié à un sous-traitant et doivent s'assurer contractuellement du respect des exigences de sécurité et de confidentialité.

6.10.5 Sécurité et gouvernance des données

Les institutions financières doivent :

- a) adopter et mettre en œuvre une politique interne de gouvernance des données, couvrant l'ensemble du cycle de vie des données, depuis leur collecte jusqu'à leur suppression ;
- b) confier la responsabilité de la protection des données personnelles à la fonction juridique, laquelle est chargée d'assurer la conformité aux exigences légales et réglementaires, de veiller au respect des droits des consommateurs et de coordonner, le cas échéant, les actions avec la fonction informatique pour les aspects de sécurité technique ;
- c) tenir et maintenir à jour un registre des traitements de données précisant, pour chaque catégorie de traitement, la nature des données, la finalité poursuivie, la base légale et la durée de conservation ;
- d) former régulièrement le personnel et les agents concernés aux obligations relatives à la sécurité de l'information, à la confidentialité et à la protection des données personnelles.

Les mesures techniques de protection doivent inclure, selon le cas, le chiffrement, le contrôle d'accès, les pare-feux, la traçabilité et les sauvegardes régulières.

6.10.6 Transparence et information des consommateurs

Les institutions financières doivent publier et maintenir à jour une politique de confidentialité facilement accessible, exposant :

- a) les types de données collectées ;
- b) les finalités du traitement ;
- c) les droits du consommateur et les modalités pour les exercer ;
- d) les canaux de contact pour toute demande ou réclamation liée à la protection des données.

La politique de confidentialité doit également préciser les modalités pratiques d'exercice des droits des consommateurs et les délais de réponse applicables.

6.10.7 Notification des incidents et coopération

En cas d'incidents ou de faille de sécurité mettant à risques les données personnelles de leurs clients, les institutions financières doivent :

- a) notifier sans délai les consommateurs concernés et la BRH ;
- b) documenter les faits, leurs conséquences et les mesures correctives prises ;
- c) coopérer avec les autorités compétentes en matière de cybersécurité et de protection des données afin d'harmoniser les pratiques de prévention et de réponse.

6.11 Traitement des plaintes et résolution

6.11.1 Principe général

Chaque institution financière doit établir un mécanisme interne structuré et clairement identifié de traitement des plaintes, reposant sur une unité dédiée, ou une fonction existante dotée :

- a) d'une indépendance fonctionnelle vis-à-vis des services commerciaux, de vente et de recouvrement ;
- b) de ressources humaines et techniques suffisantes pour traiter les plaintes efficacement ;
- c) d'un responsable clairement désigné chargé d'assurer la coordination, la supervision et la communication interne et externe relative aux plaintes.

Chaque institution financière doit également formaliser une procédure interne écrite de traitement des plaintes, précisant les étapes du traitement, les canaux disponibles et les délais de réponse applicables, et la porter à la connaissance du public.

6.11.2 Accessibilité et canaux de réception

Le mécanisme de traitement des plaintes doit être :

- a) simple d'accès et gratuit pour le consommateur ;
- b) disponible à travers plusieurs canaux (guichet, téléphone, courrier, courriel, plateforme numérique, application mobile, agent, etc.) ;
- c) ouvert aux plaintes verbales ou écrites, toute plainte verbale devant obligatoirement être enregistrée par écrit par l'institution, en indiquant la date, l'objet et le nom du plaignant.

6.11.3 Procédure et délais de traitement

Les institutions financières doivent mettre en œuvre les mesures appropriées aux fins d'appliquer la procédure suivante :

- a) Les plaintes doivent être traitées dans les meilleurs délais, et résolues, dans la mesure du possible, par le mécanisme interne, dans un délai maximum de vingt (20) jours ouvrables à compter de leur réception, sauf circonstances exceptionnelles dûment justifiées.
- b) Les plaintes simples doivent être résolues immédiatement ou sur place lorsque cela est raisonnable.
- c) Chaque plainte doit faire l'objet d'un accusé de réception dans les cinq (5) jours ouvrables suivant sa réception, avec indication du délai estimé de traitement.
- d) Une réponse motivée et écrite doit être transmise au consommateur à l'issue du traitement.
- e) En cas de rejet partiel ou total de la plainte, la réponse doit expliquer clairement les motifs du rejet et indiquer, de manière pédagogique, les voies de recours internes et externes disponibles.
- f) Toutes les plaintes doivent être documentées depuis leur réception jusqu'à leur clôture.
- g) Les informations relatives aux plaintes doivent être traitées de manière confidentielle, sauf consentement du consommateur ou obligation légale.
- h) Les décisions doivent être rendues de manière impartiale, sans discrimination ni représailles à l'encontre du plaignant.

6.11.4 Analyse systémique et amélioration continue

Les institutions financières doivent :

- a) analyser régulièrement les plaintes afin d'identifier les causes récurrentes et les faiblesses systémiques ;
- b) intégrer les enseignements tirés dans la conception, la distribution et la gouvernance des produits financiers ;
- c) utiliser ces analyses pour adapter leurs politiques commerciales, de communication et de conformité.

6.11.5 Reporting des plaintes

Un rapport consolidé des plaintes (nature, fréquence, causes, mesures correctives et taux de résolution) doit être soumis :

- a) trimestriellement à la Direction générale ;
- b) semestriellement au Conseil d'administration ; et
- c) trimestriellement à la BRH, sous une forme agrégée et selon les modalités précisées par la présente circulaire.

Les institutions financières doivent publier annuellement sur leur site internet, si elles en disposent, à des fins d'information du public, sous forme agrégée, les statistiques relatives aux plaintes, incluant notamment le volume, la typologie, le taux de résolution et les principales mesures correctives mises en œuvre.

Les institutions financières doivent également publier annuellement, dans une section spécifique de leur rapport annuel, lorsqu'un tel rapport est établi, et les rendre accessibles sur leur site internet, sous forme agrégée, les statistiques relatives aux plaintes, incluant notamment le volume, la typologie, le taux de résolution et les principales mesures correctives mises en œuvre.

6.11.6 Protection des consommateurs vulnérables

Les mécanismes de plainte doivent tenir compte des besoins particuliers des consommateurs :

- a) confrontés à des obstacles linguistiques, géographiques ou technologiques ;
- b) en situation de handicap ou de vulnérabilité financière.

Des mesures d'assistance adaptées et proportionnées (langage simple, traduction, aide à la rédaction, relais téléphonique, etc.) doivent être prévues à cet effet.

6.11.7 Recours externe

Lorsqu'une plainte n'a pas été résolue de manière satisfaisante par le mécanisme interne de l'institution financière, le consommateur peut :

- a) recourir à un mécanisme externe ou un mode alternatif de règlement des différends et/ou
- b) saisir le tribunal compétent, conformément aux lois en vigueur.

Le recours à un mode alternatif de règlement des différends ne constitue ni une obligation, ni une renonciation au droit du consommateur de saisir la justice.

La BRH n'intervient pas dans la résolution du litige au fond, mais veille à ce que les institutions financières respectent les procédures prévues de traitement des plaintes et les principes d'équité, de transparence et de diligence. En ce sens, elle peut :

- a) vérifier le respect par l'institution financière de la procédure interne de traitement des plaintes ;
- b) analyser les plaintes reçues sous forme agrégée afin d'identifier les tendances ou pratiques de marché problématiques ;
- c) exiger des mesures correctives ou des améliorations systémiques lorsque des manquements récurrents sont constatés ;
- d) utiliser les informations collectées pour renforcer ses activités de surveillance, d'enquête et, le cas échéant, de sanction.

Les institutions financières doivent intégrer les enseignements tirés des plaintes récurrentes dans leur dispositif de gouvernance, leurs politiques de conformité, leurs programmes de formation et leurs mécanismes de contrôle interne.

7. PROTECTION LIÉE À DES PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS SPÉCIFIQUES

7.1 Ouverture de compte de dépôt et de placement

Avant l'ouverture d'un compte de dépôt ou de placement, les institutions financières sont tenues de fournir au consommateur une information complète, claire et compréhensible sur les conditions, droits et obligations liées au compte concerné.

Cette information doit, à tout le moins, couvrir les éléments suivants :

- a) les types de comptes offerts, leurs caractéristiques essentielles, leurs modalités de fonctionnement ainsi que les documents exigés pour leur ouverture ;
- b) le montant minimum requis à l'ouverture, le solde minimal à maintenir, ainsi que les frais applicables si le solde devient inférieur à ce minimum ;
- c) l'ensemble des frais, commissions et pénalités applicables au compte, ainsi que les modalités selon lesquelles le consommateur sera informé de toute modification ou de l'imposition de nouveaux frais ;
- d) le délai normal de compensation des chèques et autres instruments de paiement crédités ou débités au compte ;
- e) les conditions applicables aux comptes inactifs, incluant :
 - a. les critères permettant de qualifier un compte d'inactif ;
 - b. le traitement et la conservation des fonds inactifs ;
 - c. les risques liés à l'inactivité (frais, blocage, perte d'accès, etc.) ;
 - d. les frais de gestion éventuellement appliqués.
- f) les renseignements relatifs aux fonds délaissés et procédures applicables à leur restitution ;
- g) la procédure interne de traitement des plaintes, incluant les canaux disponibles et les délais de réponse ;

- h) pour les comptes rémunérés, le taux d'intérêt créditeur applicable et les modalités de calcul et de versement ;
- i) la périodicité des relevés de compte, leur mode de transmission et la possibilité de consultation électronique ;
- j) les frais de tenue de compte, leur échéance et les modalités de paiement ;
- k) les conditions de clôture d'un compte à l'initiative du consommateur, ainsi que les raisons pouvant motiver une fermeture à l'initiative de l'institution financière.

Les institutions financières doivent offrir aux consommateurs les services financiers ci-après, sans exiger de frais ni de commissions :

- a) ouverture de compte ;
- b) fermeture de compte ;
- c) état de compte.

7.2. Ouverture de compte chèque

L'ouverture d'un compte chèque est régie par les dispositions de la Circulaire 103-1 de la BRH.

7.3. Gestion de comptes

Les institutions financières doivent accompagner le consommateur dans la gestion de son compte et la vérification régulière des opérations effectuées. À cet effet, elles doivent fournir ou rendre disponible, au moins une (1) fois par mois, un relevé de compte clair et complet, transmis par un canal approprié, en ligne, par courrier électronique ou par téléphone mobile, selon les coordonnées préalablement communiquées par le consommateur.

Chaque relevé de compte doit indiquer, au minimum :

- a) le solde d'ouverture ;
- b) la liste complète des opérations (crédits, débits, retraits, dépôts, virement, etc.) accompagnée de leur libellé ;
- c) les intérêts crédités ou débités, ou, pour les comptes de placement, les gains ou pertes de valeur enregistrés durant la période ;
- d) tous les frais et commissions prélevés ;
- e) le solde de clôture de la période.

7.4. Comptes inactifs

7.4.1 Interdiction de frais d'inactivité

Les institutions financières non bancaires ne sont autorisées, en aucun cas, à prélever des frais d'inactivité, quelle qu'en soit la justification, sur les comptes devenus inactifs.

S'agissant des banques, aucun frais d'inactivité ne peut être appliqué sur les comptes transférés au poste du bilan intitulé « *Dépôts non-sujets à emploi* », et ce à quelque titre que ce soit. Toute retenue indue sur un compte inactif doit être immédiatement restituée au client, assortie d'un avis explicatif.

7.4.2 Réactivation des comptes inactifs

Lorsqu'un client souhaite réactiver un compte inactif, les institutions financières doivent appliquer leurs procédures internes de contrôle, notamment :

- a) la vérification rigoureuse de l'identité du client ;
- b) la mise à jour complète des informations (Connaitre son client) ;
- c) la validation de la demande par un responsable autorisé ;
- d) la conservation des justificatifs à des fins de traçabilité et d'audit.

7.4.3 Clôture des comptes inactifs

Une institution financière ne peut fermer unilatéralement un compte inactif sans respecter les conditions suivantes :

- le titulaire du compte doit être avisé par écrit, au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant la date effective de fermeture, par lettre recommandée ou par tout moyen équivalent de notification électronique sécurisée ;
- les fournisseurs de services de paiement électronique (FSP) doivent notifier également leurs clients par tout moyen de communication de masse accessible au public dans le même délai ;
- l'avis de fermeture doit préciser le motif, la date de clôture prévue et les démarches à entreprendre pour récupérer les fonds ou réactiver le compte.

7.4.4 Gestion des fonds de paiement électronique inactifs par les FSP

Tout fournisseur de services de paiement électronique doit disposer d'un compte domicilié à la BRH pour le dépôt de la valeur des comptes de fonds de paiement électronique inactifs. Au 31 mars et au 30 septembre de chaque année, le fournisseur de services de paiement électronique est tenu de virer sur le compte susmentionné le montant des comptes inactifs.

Le fournisseur de services de paiement électronique est tenu également de soumettre à la BRH, sur support électronique, un rapport détaillé sur les montants virés, et préparé selon le format figurant en annexe à la présente circulaire.

Lorsque le client propriétaire de fonds de paiement électronique contacte le fournisseur de services de paiement électronique pour accéder à ses fonds inactifs, ce dernier doit adresser une correspondance à la BRH pour indiquer que le client s'est manifesté, tout en indiquant les informations du client incluant le solde de son compte.

7.4.5 Procédures internes et obligations de conformité

Les institutions financières doivent adopter une procédure formelle de gestion des comptes inactifs, couvrant au minimum :

- la définition précise des conditions d'inactivité et des délais applicables ;
- les modalités de réactivation et de communication avec le client ;
- le processus de transfert ou de réclamation des fonds inactifs auprès de la BRH ;

- les responsabilités internes en matière de suivi, de rapport et de conformité.

Ces procédures doivent garantir :

- la protection des droits des clients ;
- la traçabilité complète des opérations ;
- la transparence dans la gestion comptable et prudentielle des fonds inactifs ;
- la communication périodique à la BRH de statistiques agrégées sur le volume et le montant des comptes inactifs.

7.5 Gestion et transfert des fonds délaissés

Les institutions financières telles que les banques et les sociétés de microfinance sont tenues de déclarer et de transférer à la BRH les fonds délaissés depuis une période ininterrompue de dix (10) ans, conformément aux articles 192 et 193 de la loi du 14 mai 2012 sur les banques et les autres institutions financières.

7.6 Gestion des transferts sans contrepartie non réclamés et délaissés

7.6.1 Des transferts non réclamés

Les montants issus de transferts de fonds, nationaux et internationaux, reçus par une maison de transfert pour le compte d'un bénéficiaire, sont soumis aux qualifications suivantes :

- **Transferts non réclamés** : Un transfert est qualifié de « **non réclamé** » lorsque le montant est mis à la disposition du bénéficiaire et que celui-ci ne s'est pas manifesté pour le réclamer pendant une période continue de trois (3) mois à compter de la date de la disponibilité des fonds.
- **Transferts délaissés** : À l'expiration de la période de trois (3) mois sans réclamation du bénéficiaire, les montants correspondants sont qualifiés de « **transferts délaissés** ».

La qualification de « transfert délaissé » n'entraîne ni perte de propriété, ni extinction des droits du bénéficiaire et ne s'applique pas aux transferts de fonds effectués sur les comptes d'épargne libellés en dollar américain des bénéficiaires.

7.6.2 Obligation de déclaration et de traçabilité

Les institutions financières de transfert de fonds doivent :

- a) tenir un registre distinct et à jour des transferts non réclamés et délaissés ;
- b) assurer une traçabilité complète et continue de ces fonds, depuis leur réception jusqu'à leur restitution ou leur transfert à la BRH ;
- c) conserver, pour chaque transfert, les informations relatives :
 - à la référence du transfert ;
 - au nom de l'expéditeur ;
 - à l'identité de l'expéditeur et du bénéficiaire ;

- au montant et à la devise ;
- aux dates de réception et de mise à disposition ;
- aux démarches entreprises pour contacter le bénéficiaire ;
- au changement de statut de non réclamé à fonds délaissé.

Ces informations doivent être tenues à la disposition de la BRH.

7.6.3 Séparation comptable

Les montants correspondant à des transferts « non réclamés » et « délaissés » doivent :

- a) être comptabilisés séparément des fonds propres de l'institution ;
- b) être conservés sur des comptes distincts de fonds de tiers ;
- c) ne faire l'objet d'aucune utilisation, compensation ou prélèvement, y compris à titre de frais, commissions ou charges.

7.6.4 Obligation de recherche et d'information du bénéficiaire

Pendant la période au cours de laquelle les fonds sont qualifiés de non réclamés, l'institution financière est tenue d' :

- a) entreprendre des démarches raisonnables, proportionnées et documentées pour contacter le bénéficiaire ;
- b) utiliser, lorsque disponibles, les moyens de contact fournis (téléphone, message électronique, SMS, avis écrit aux points de service, etc.) ;
- c) informer le bénéficiaire :
 - de l'existence du transfert ;
 - des modalités de réclamation ;
 - du délai applicable et des conséquences du non-retrait prolongé.

Les démarches effectuées doivent être consignées dans le registre prévu à cet effet.

7.6.5 Remise obligatoire des transferts délaissés à la BRH

À l'expiration du délai de trois (3) mois sans réclamation du bénéficiaire, les fonds qualifiés de transferts délaissés doivent être :

- a) déclarés comme tels par l'institution financière ;
- b) transférés sans délai à la BRH accompagnés d'un état détaillé permettant l'identification du bénéficiaire et la traçabilité des fonds dans les formes prévues par la présente circulaire.

7.6.6 Droit permanent de réclamation du bénéficiaire

La remise des transferts délaissés à la BRH ne met pas fin au droit du bénéficiaire.

Le bénéficiaire peut, à tout moment réclamer les fonds qui lui appartiennent par l'intermédiaire de l'institution financière initiale. Cette dernière demande le décaissement des fonds à la BRH au

profit du bénéficiaire, qui peut les recevoir directement de la BRH en présentant sa pièce d'identité et la référence du transfert, et conformément à la procédure établie.

7.7. Fermeture de compte

Lorsqu'un consommateur souhaite fermer un compte dont il n'a plus besoin, l'institution financière doit lui fournir une information complète sur la procédure à suivre, les documents requis et les implications financières éventuelles, notamment les frais de clôture ou les soldes à régulariser.

Il est interdit à toute institution financière de dépôt de fermer un compte sans en avoir informé préalablement le consommateur, par avis écrit et motivé, transmis avec accusé de réception à ses derniers contacts connus, au moins soixante (60) jours ouvrables avant la date effective de clôture. Cette règle s'applique sauf dans les cas suivants :

- a) lorsque la fermeture est exigée par la loi ou par décision judiciaire ;
- b) lorsque la fermeture résulte de l'application des obligations de vigilance prévues par la législation sur le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme et le financement de la prolifération des armes ;
- c) lorsque le solde du compte est considéré comme fonds délaissés, auquel cas il doit être traité conformément à la loi et transféré à la BRH dans les conditions prévues.

L'institution financière doit, dans tous les cas, informer le consommateur des conséquences de la fermeture du compte, notamment sur les chèques en circulation, prélèvements automatiques, paiements récurrents ou autres engagements associés.

7.8 Crédit

7.8.1 Information précontractuelle et transparence dans l'octroi de crédit

Avant la signature du contrat de prêt, les institutions financières doivent fournir au consommateur une information complète, claire et compréhensible sur le coût total du crédit, incluant notamment:

- a) le taux d'intérêt effectif global (TEG) et ses composantes principales :
 - les frais et commissions applicables ;
 - le taux d'intérêt nominal prévu pour la durée du contrat ;
 - la prime d'assurance, lorsque la souscription d'une assurance obligatoire est exigée ;
- b) les conditions de remboursement anticipé ;
- c) les conséquences en cas de retard ou de défaut de paiement.

Le taux d'intérêt nominal correspond au taux officiel proposé par l'institution et appliqué à la valeur nominale du prêt pour déterminer le montant des intérêts dus.

7.8.2 Frais, commissions et barèmes applicables

Les institutions financières doivent :

- a) communiquer au consommateur le barème complet des frais et commissions applicables au produit de crédit choisi, en précisant la base de calcul utilisée ;
- b) informer clairement le consommateur de tous les frais additionnels susceptibles d'être facturés durant la durée du prêt.

Aucune charge ne peut être prélevée si elle n'a pas été expressément portée à la connaissance du consommateur avant la signature du contrat.

7.8.3 Limite d'accumulation des intérêts et dépenses de recouvrement

Les institutions financières doivent respecter la règle selon laquelle le montant total des intérêts accumulés, additionné aux frais prouvés de recouvrement, ne peut excéder le capital restant dû. À cette fin, elles doivent, pour chaque crédit ou avance, distinguer clairement dans les relevés :

- la part correspondant au capital ;
- celle relative aux intérêts ;
- celle représentant les frais engagés pour le recouvrement.

7.8.4 Information périodique du consommateur

Les institutions financières doivent transmettre mensuellement au consommateur un relevé détaillé du crédit, indiquant :

- le principal restant dû ;
- les intérêts courus ;
- les frais et charges débités ;
- et le solde du compte.

Cette information doit être communiquée par les canaux convenus dans le contrat (courriel, compte en ligne, SMS ou autre moyen choisi par le consommateur).

7.8.5 Délai de réflexion et droit de rétractation

Le consommateur bénéficie d'un délai de réflexion de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date de signature du contrat de crédit. Pendant cette période, il peut étudier les conditions du prêt, comparer les offres et évaluer sa capacité financière avant de confirmer son engagement.

Durant ce délai, le consommateur a le droit de résilier le contrat sans pénalité ni frais supplémentaires, à condition d'en informer l'institution financière par écrit, selon les modalités prévues par celle-ci.

Par dérogation, le délai de réflexion et le droit de rétractation ne s'appliquent pas :

- aux crédits garantis par une hypothèque ou toute sûreté réelle portant sur un terrain ou un immeuble ;
- aux contrats ayant pour objet l'acquisition, la construction ou la rénovation de biens immobiliers ;
- aux autres catégories de crédits ou opérations financières que la BRH peut exclure ou aménager par instruction, en raison de leur nature, de leur montant ou de leurs garanties.

Dans tous les cas, le consommateur doit disposer, avant la conclusion du contrat, d'un délai suffisant pour prendre connaissance des informations essentielles et poser toute question utile à l'institution financière.

7.8.6 Remboursement anticipé

Le consommateur peut, à tout moment, rembourser par anticipation tout ou partie du crédit, sous réserve du paiement des intérêts courus jusqu'à la date de remboursement effectif.

Aucune pénalité ne peut être appliquée au seul motif du remboursement anticipé.

Toutefois, des frais de remboursement anticipé peuvent être perçus, à condition qu'ils aient été clairement portés à la connaissance du consommateur avant la signature du contrat, conformément à la section 7.8.1 b), et qu'ils soient raisonnables, proportionnés, justifiés par des coûts réels et directement liés au remboursement anticipé.

L'institution financière doit fournir, sur demande du consommateur, une estimation écrite et détaillée de ces frais avant toute opération de remboursement anticipé.

7.8.7 Prévention du surendettement et responsabilité de l'institution

Les institutions financières doivent accorder les crédits avec prudence, équité et responsabilité, en veillant à ce que les produits offerts soient adaptés à la situation financière réelle du consommateur.

Avant toute approbation, elles doivent procéder à une évaluation rigoureuse de la solvabilité du demandeur, en tenant compte de :

- a) ses revenus réguliers et de leurs sources ;
- b) ses charges financières et engagements existants ;
- c) ses dépenses essentielles et récurrentes ;
- d) tout autre facteur pouvant influencer sa capacité de remboursement.

Les institutions financières doivent s'abstenir d'accorder un crédit lorsqu'il apparaît que le consommateur ne dispose pas des moyens suffisants pour en assurer le remboursement sans compromettre son équilibre financier.

Elles doivent, le cas échéant, proposer des solutions de financement alternatives ou proportionnées, et fournir au consommateur une explication claire des risques liés au surendettement.

Les institutions financières doivent également :

- a) former leur personnel et leurs agents à la détection des signes de vulnérabilité financière ;
- b) adopter des politiques internes visant à éviter l'octroi excessif de crédits et les ventes croisées abusives ;
- c) mettre en place des mécanismes de suivi et d'accompagnement pour les clients en difficulté (rééchelonnement, renégociation, orientation vers des services de conseil financier).

Lorsque le crédit est assorti de garanties ou conduit, en cas de défaut, à des procédures de compensation ou de réalisation d'actifs, les institutions financières doivent appliquer des procédures claires, proportionnées et transparentes, respectant les droits et la dignité du consommateur.

Toute mesure de compensation, de saisie ou de vente d'actifs doit constituer un dernier recours, être précédée d'une information préalable au consommateur et viser, dans la mesure du possible, à limiter les conséquences financières excessives ou irréversibles pour celui-ci.

Les institutions financières doivent documenter ces procédures et veiller à ce qu'elles soient mises en œuvre de manière équitable, sans abus ni pression indue, et en conformité avec les dispositions légales et réglementaires applicables.

Les modalités détaillées et les normes minimales applicables aux procédures de recouvrement, de compensation et de réalisation d'actifs sont précisées dans la section relative au recouvrement de créances de la présente circulaire.

Toute stratégie de crédit doit avoir pour finalité de favoriser le bien-être financier durable du consommateur, et non d'augmenter artificiellement le volume des prêts accordés.

7.9 Recouvrement des créances

Les institutions financières doivent exercer les activités de recouvrement dans le respect des lois et règlements en vigueur, en veillant à préserver la dignité et les droits des consommateurs.

7.9.1. Information préalable

Avant la signature du contrat de prêt, les institutions financières doivent informer le consommateur des conditions dans lesquelles le crédit pourra être soumis à une procédure de recouvrement, notamment :

- a) les étapes du processus de recouvrement ;
- b) les frais susceptibles d'être facturés ;
- c) les conséquences en cas de non-paiement ou de retard prolongé.

Aucune pratique abusive, intimidante, menaçante, trompeuse, ni attentatoire à la vie privée ne peut être utilisée à l'encontre du consommateur.

Les contacts avec l'emprunteur doivent être effectués à des heures raisonnables et uniquement par les canaux convenus avec celui-ci.

7.9.2. Compensation et restitution

Les institutions financières doivent informer le consommateur, de manière préalable ou concomitante, de toute opération de compensation effectuée entre ses comptes, notamment lorsqu'elle vise à recouvrer une créance en souffrance.

Toute opération de compensation doit être fondée sur une base contractuelle ou légale claire, proportionnée au montant effectivement dû et ne pas priver le consommateur des ressources minimales nécessaires à la satisfaction de ses besoins essentiels.

Les fonds retenus en nantissement pour garantir un prêt doivent être restitués immédiatement au consommateur après apurement complet de la dette, sans frais ni formalités supplémentaires.

La compensation ne peut être utilisée de manière automatique, opaque ou abusive, ni se substituer aux procédures régulières de recouvrement prévues par la présente circulaire.

7.9.3. Cession ou transfert du portefeuille de crédit

En cas de vente ou de transfert du portefeuille de crédits, que ce soit par cession de créance ou subrogation, les institutions financières doivent notifier par écrit la transaction au consommateur au moins trente (30) jours ouvrables à l'avance. La notification doit préciser :

- a) l'identité et les coordonnées de l'acquéreur ;
- b) les nouveaux modes et lieux de paiement ;
- c) les conséquences d'un défaut de paiement ;
- d) la confirmation que le consommateur demeure débiteur, et que les conditions du contrat initial (droits et obligations) restent inchangées.

L'institution cédante et l'acquéreur doivent convenir que les droits et obligations du consommateur demeurent inchangés, nonobstant la cession ou la subrogation.

La cession ou le transfert du crédit ne peut avoir pour effet d'aggraver la situation juridique ou financière du consommateur, ni d'entraîner l'application de méthodes de recouvrement plus coercitives ou incompatibles avec les principes de la présente circulaire.

Aucune clause contractuelle ne peut restreindre ou supprimer les droits conférés au consommateur par la présente section.

7.9.4. Conditions et limites du recouvrement

En cas de non-remboursement, les institutions financières peuvent entreprendre des actions de recouvrement dans le respect strict des lois en vigueur, tout en veillant à la proportionnalité des mesures prises. À ce titre, elles :

- a) ne peuvent réclamer au consommateur que les frais et dépenses effectivement engagés pour le recouvrement ;
- b) doivent fournir au consommateur une ventilation détaillée de ces frais et dépenses, sur demande ou lors du règlement ;
- c) peuvent compenser le montant impayé avec tout solde créditeur détenu au nom du consommateur dans leurs livres, mais doit l'en informer immédiatement par écrit ;
- d) ne peuvent recouvrer sa créance auprès d'un tiers que si ce dernier a valablement signé un contrat de cautionnement au profit du consommateur, sans préjudice des recours prévus par la loi.

7.10 Protection des cautions et avaliseurs

Avant qu'une personne ne s'engage en qualité de caution ou d'avaliseur, les institutions financières doivent s'assurer qu'elle comprend pleinement la nature et l'étendue de son engagement. À cette fin, les institutions financières sont tenues de (d') :

- a) informer clairement la caution de ses droits, obligations et risques conformément aux articles 1775 et suivants du Code civil ;
- b) expliquer les conditions dans lesquelles le cautionnement pourra être mis en œuvre, notamment en cas d'incident de paiement du débiteur principal ;
- c) accorder à la caution un délai minimum de trois (3) jours ouvrables pour lire ou se faire lire les termes du contrat avant toute signature ;
- d) lui reconnaître un droit de rétractation, lui permettant de renoncer à son engagement dans un délai raisonnable sans pénalité ni frais.

Les institutions financières doivent veiller à ce que toute personne se portant caution soit :

- a) pleinement informée de la situation financière du débiteur principal ;
- b) consciente du risque réel qu'elle assume en cas de défaillance du débiteur ;
- c) libre de toute pression ou incitation au moment de la signature.

Une mention manuscrite précisant la portée exacte de l'engagement et la somme maximale garantie doit obligatoirement figurer dans le contrat de cautionnement.

Il est strictement interdit à toute institution financière d'inciter ou de contraindre une personne à se porter caution ou avaliseur par des moyens directs ou indirects, y compris en conditionnant l'octroi du crédit à la désignation d'une caution non volontaire.

7.11 Dation en paiement

La dation en paiement s'entend de la convention par laquelle le créancier accepte, en règlement d'une dette, une prestation différente de celle initialement prévue au contrat. Lorsqu'une institution financière conclut une telle convention avec un consommateur, elle reconnaît que le débiteur peut s'acquitter de son obligation par la remise d'un bien ou d'une prestation équivalente, sous réserve de l'accord préalable du créancier.

À cet effet, l'institution financière doit :

- a) informer clairement le consommateur des conditions de validité, des modalités pratiques et des effets juridiques de la dation en paiement, notamment en ce qui concerne l'extinction totale ou partielle de la dette ;
- b) formaliser la convention par écrit, en y précisant la nature et la valeur de la prestation substituée ainsi que la date d'effet du transfert ;
- c) délivrer quittance au consommateur dès la réception complète et conforme de la prestation convenue, attestant ainsi du règlement définitif de la dette.

La dation en paiement ne peut être imposée au consommateur et ne produit effet qu'à condition d'un accord libre, éclairé et mutuel entre les parties.

7.12 Services de placement financier

7.12.1 Principe d'adéquation et d'appropriation

Les institutions financières qui fournissent des services de conseil ou de gestion de placements doivent s'assurer que les produits recommandés ou gérés sont appropriés et adéquats au profil du consommateur.

7.12.2 Conseils ponctuels (transactions isolées)

Lorsqu'un conseil en placement est fourni dans le cadre d'une transaction unique, les institutions financières doivent :

- a) se renseigner sur les connaissances et l'expérience du consommateur ;
- b) évaluer si l'instrument financier est approprié avant de le recommander ;
- c) avertir clairement le consommateur lorsqu'un instrument est jugé non approprié et s'abstenir de procéder à la transaction s'il comporte un risque manifestement excessif.

7.12.3 Conseils globaux (gestion de portefeuille ou de patrimoine)

Lorsqu'un service de conseil tient compte de l'ensemble du portefeuille, les institutions financières doivent :

- a) évaluer la situation financière globale, les objectifs d'investissement et la tolérance au risque du consommateur ;
- b) recommander uniquement des produits ou stratégies cohérents avec ces éléments ;
- c) assurer un suivi continu de la performance et de l'adéquation du portefeuille.

7.12.4 Absence d'informations suffisantes

Si les institutions financières ne disposent pas d'informations suffisantes pour évaluer l'adéquation d'un produit, elles doivent :

- en informer explicitement le consommateur avant de fournir le service ;
- et s'abstenir de recommander ou d'exécuter une opération lorsque cette absence d'information empêche une évaluation prudente.

7.12.5 Documentation et traçabilité

Les institutions financières doivent conserver pour chaque relation de conseil :

- a) le profil client complet et à jour ;
- b) les éléments ayant conduit à la recommandation ;
- c) les avertissements ou refus de conseil émis ;
- d) les preuves de la remise des informations requises au consommateur.

7.13 Sécurité et utilisation responsable des moyens de paiement

Les institutions financières doivent promouvoir la sécurité, la bonne utilisation et la protection des consommateurs lors de l'usage des chèques, cartes de paiement et autres instruments financiers.

7.13.1. Conseils de sécurité pour les instruments de paiement

Les institutions financières doivent informer et sensibiliser le consommateur sur les mesures essentielles de sécurité à respecter, notamment :

- a) conserver ses instruments de paiement dans un lieu sûr lorsqu'ils ne sont pas utilisés ;
- b) ne jamais signer à l'avance un chèque ou laisser des chèques en blanc ;
- c) remplir intégralement le chèque, en barrant les espaces vides et en précisant clairement la monnaie du paiement, afin d'éviter toute altération non autorisée.

7.13.2. Sécurité du Numéro d'Identification Personnel (NIP) et des accès numériques

Pour garantir la confidentialité et la sécurité des opérations réalisées par carte, guichet automatique ou canal numérique, les institutions financières doivent conseiller au consommateur de (d') :

- a) ne jamais partager sa carte, son numéro d'identification personnel ou toute donnée d'accès (nom d'utilisateur, mot de passe, code à usage unique) ;
- b) mémoriser ses identifiants et supprimer immédiatement toute notification électronique contenant ces informations ;
- c) ne pas conserver le PIN avec la carte, même sous forme codée ;
- d) éviter d'utiliser des numéros faciles à deviner (date de naissance, numéro de pièce d'identité, etc.) ;
- e) modifier régulièrement son PIN ou mot de passe.

Ces conseils de sécurité doivent être communiqués lors de la souscription du produit et affichés visiblement au siège, aux guichets, dans les succursales, chez les agents, sous-agents, agents de distribution et sur le site web de l'institution.

7.13.3. Service d'assistance et alerte

Les institutions financières doivent offrir un service d'alerte permanent (téléphonique ou en ligne 24h/24) permettant au consommateur de signaler sans délai :

- a) la perte ou le vol d'un chéquier, livret, carte ou autre moyen de paiement ;
- b) toute transaction suspecte, tentative de fraude ou d'escroquerie.

7.13.4. Transparence et obligations liées aux cartes de paiement

Les institutions financières doivent informer clairement chaque détenteur de carte de ses droits et obligations, en précisant notamment :

- a) la limite de crédit autorisée (pour les cartes de crédit) ;
- b) le plafond des retraits et paiements ;
- c) le montant d'endettement en cours ;

- d) les frais, commissions et taux d'intérêt applicables ;
- e) le solde périodique et les pénalités en cas de manquement ;
- f) la méthode de calcul des frais et le taux de change effectivement appliqué à chaque transaction, conformément à la Circulaire 101-4 de la BRH.

Les institutions financières doivent s'assurer que les cartes de paiement sont émises et délivrées aux consommateurs dont les noms figurent sur la carte ou à une personne autorisée.

7.13.5. Responsabilité et protection du consommateur

Les institutions financières sont responsables de toutes les transactions frauduleuses effectuées sans le consentement du détenteur de la carte de paiement, avant ou après notification de perte, sauf si elles établissent la faute ou la négligence du consommateur.

Elles doivent également veiller à ce que les commerçants n'imposent pas de frais supplémentaires ni de commissions additionnelles aux consommateurs qui utilisent des cartes ou autres moyens de paiement électroniques.

7.14 Services financiers numériques et sécurité des opérations

Les institutions financières offrant des services financiers numériques, notamment via internet, applications mobiles ou guichets automatiques, doivent garantir à leurs clients un niveau élevé de fiabilité, de sécurité et de protection des données.

7.14.1. Sécurité et fiabilité des systèmes

Les institutions financières doivent mettre en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer la fiabilité et la disponibilité de leurs plateformes en ligne. Elles sont tenues de compenser le consommateur pour toute perte directement imputable à une défaillance de ces systèmes ou de ces mécanismes de contrôle.

7.14.2. Information en temps réel

Les institutions financières doivent informer le client sans délai de toute opération réalisée sur son compte à travers des messages électroniques, SMS ou notifications sécurisées, selon le moyen convenu avec le consommateur.

7.14.3. Exigences minimales de sécurité

Toute institution financière offrant des services financiers numériques doit disposer d'un système de sécurité robuste, garantissant :

- a) la confidentialité des données personnelles et financières des consommateurs ;
- b) l'authentification et l'identification sécurisées de toutes les parties prenantes (clients, agents, sous-agents, agents de distribution, etc.) ;
- c) la traçabilité et l'irréversibilité des transactions validées ;
- d) la continuité des services et un plan de reprise d'activité en cas d'incident ;

- e) la communication claire et immédiate aux consommateurs lorsque les services sont temporairement indisponibles.

7.14.4. Supervision des agents, sous-agents et agents de distribution

Les institutions financières doivent instaurer des mécanismes efficaces de gestion et de contrôle des risques au niveau de leurs agents, sous-agents et agents de distribution, incluant :

- a) des procédures de vérification préalable ("due diligence") ;
- b) des mesures de surveillance continue ;
- c) des protocoles de réponse rapide en cas de manquement, fraude ou incident opérationnel.

7.14.5. Gestion des erreurs et fraudes

Les institutions financières doivent adopter, documenter et communiquer aux consommateurs des procédures claires, accessibles et transparentes de gestion des erreurs de transaction et des fraudes, applicables à l'ensemble des canaux, y compris numériques. Ces procédures doivent préciser notamment :

- a) les délais de réception, d'analyse et de traitement des réclamations liées aux erreurs ou aux fraudes ;
- b) les modalités de restitution, de remboursement ou de compensation en cas de perte financière avérée ;
- c) les canaux de contact à utiliser pour signaler un incident (succursale, agent, téléphone, plateforme numérique, application, etc.).

Toute erreur de transaction imputable à l'institution financière engage sa responsabilité et doit donner lieu à une correction rapide et, le cas échéant, à la restitution intégrale des montants indûment débités.

En cas de fraude, l'institution financière est responsable des pertes subies par le consommateur avant notification de l'incident, sauf si elle établit que la perte résulte d'une faute, d'une négligence grave ou d'un comportement frauduleux du consommateur.

Lorsqu'un litige survient quant à l'origine de l'erreur ou de la fraude, l'institution financière doit :

- procéder à une analyse contradictoire et documentée des faits ;
- informer le consommateur, par écrit et de manière motivée, de l'issue de l'examen ;
- assurer l'accès aux mécanismes internes de règlement des litiges et, le cas échéant, aux voies de recours externes prévues par la présente circulaire.

Les délais de traitement des litiges doivent être raisonnables et proportionnés à la complexité de l'incident, sans préjudice des délais maximaux fixés pour le traitement des plaintes.



8. RAPPORTS DE CONFORMITÉ

8.1 Rapports trimestriels et semestriels

Les institutions financières sont tenues de soumettre sur support électronique à la BRH les rapports suivants :

- Rapport *semestriel* des comptes inactifs suivant l'âge des comptes (Annexe I et II)
Délai de soumission : 21 jours suivant la fin du deuxième trimestre (31 mars) et du quatrième trimestre (30 septembre).
- Rapport *semestriel* des comptes inactifs suivant l'âge des comptes - FSP (Annexe III)
Délai de soumission : 21 jours suivant la fin du deuxième trimestre (31 mars) et du quatrième trimestre (30 septembre).
- Liste des fonds délaissés [Annexe IV (1 de 3)]
Délai de soumission : 21 jours suivant la fin du deuxième trimestre (31 mars) et du quatrième trimestre (30 septembre).
- Liste des fonds délaissés - FSP [Annexe IV (2 de 3)]
Délai de soumission : 21 jours suivant la fin du deuxième trimestre (31 mars) et du quatrième trimestre (30 septembre).
- Liste des transferts délaissés - Maisons de transfert [Annexe IV (3 de 3)]
Délai de soumission : 21 jours suivant la fin du deuxième trimestre (31 mars) et du quatrième trimestre (30 septembre).
- Liste des taux d'intérêts, tarifs, frais, commissions et agios [Annexe V]
Délai de soumission : 15 jours suivant la fin du deuxième trimestre (31 mars) et du quatrième trimestre (30 septembre).
- Rapport *trimestriel* sur les plaintes enregistrées (Annexe VI)
Délai de soumission : 15 jours suivant la fin de chaque trimestre.
En l'absence de plaintes durant cette période, le rapport indiquera « Néant ».

8.2 Rapport annuel consolidé de conformité

Les institutions financières sont tenues de soumettre à la BRH un rapport annuel consolidé de conformité à la présente circulaire.

Ce rapport constitue une synthèse globale de la conformité aux obligations en matière de protection du consommateur et doit, a minima, inclure les éléments suivants :

- un résumé analytique des rapports trimestriels et semestriels déjà transmis ;
- la liste des actions correctives mises en œuvre au cours de l'année pour remédier aux insuffisances relevées ;

- les programmes de formation réalisés à l'intention du personnel, des agents, et sous-agents et de distribution ;
- la description des incidents majeurs survenus durant l'exercice (fraudes, pertes ou compromission de données, manquements graves aux obligations de protection du consommateur) ;
- les recommandations internes formulées par la direction ou la fonction de conformité en vue de renforcer la culture de protection du consommateur et d'améliorer les dispositifs internes.

Ce rapport doit être transmis à la BRH quatre-vingt-dix (90) jours au plus tard après la fin de l'exercice fiscal.

8.3 Rapport ponctuel

La BRH peut, en fonction de l'évolution du marché, des innovations technologiques ou des risques observés, exiger ponctuellement la transmission de rapports additionnels ou la modification du format des rapports existants, moyennant notification écrite adressée aux institutions concernées.

9. SANCTIONS

En cas de violation des dispositions de la présente circulaire, la BRH peut, selon la gravité des manquements constatés et sans préjudice d'autres mesures prévues par la législation en vigueur, infliger aux institutions financières fautives une ou plusieurs des sanctions suivantes :

1. Avertissement ou blâme, adressé à l'institution pour non-respect des obligations de transparence, d'équité ou de diligence à l'égard des consommateurs.
2. Mise en demeure de se conformer aux dispositions de la présente circulaire dans un délai maximal de trente (30) jours, accompagnée de l'obligation de soumettre un plan d'action correctif.
3. Ordre de cessation immédiate d'une pratique abusive, trompeuse ou contraire aux intérêts du consommateur, ou suspension temporaire du produit, service ou canal concerné jusqu'à correction complète.
4. Suspension temporaire de la commercialisation d'un produit, d'un service ou suspension temporaire de l'exercice d'une activité spécifique, en cas de récidive ou de non-exécution des mesures correctives ordonnées.
5. Amende administrative dont le montant peut être fixé entre cinquante mille gourdes (50,000.⁰⁰ HTG) et cinq cent mille gourdes (500,000.⁰⁰ HTG) par infraction constatée, selon la gravité du manquement, la taille de l'institution et l'impact sur les consommateurs.
6. Pénalité journalière pouvant aller jusqu'à cent mille gourdes (100,000.⁰⁰ HTG) par jour de retard, en cas de non-exécution dans les délais prescrits d'une mesure corrective ordonnée par la BRH.

7. Obligation de restitution ou de remboursement intégral aux consommateurs des sommes indûment perçues (frais, intérêts, commissions ou pénalités injustifiées), sans préjudice des amendes administratives.
8. Sanctions disciplinaires à l'encontre des dirigeants, incluant la suspension temporaire ou l'interdiction d'exercer certaines fonctions, lorsque la responsabilité individuelle est établie.
9. Imposition de mesures correctives additionnelles, telles que la mise en œuvre de programmes de formation du personnel, le renforcement du dispositif de conformité ou la révision des politiques internes.
10. Publication officielle des sanctions sur le site de la BRH ou par tout autre moyen jugé approprié, à des fins de transparence et de dissuasion, lorsque la gravité ou la récurrence du manquement le justifie.

À défaut de fournir, dans le délai requis, les rapports de conformité prévus à la section 8 de la présente circulaire, l'institution financière est assujettie à une pénalité de cinquante mille gourdes (50,000.⁰⁰ HTG) par jour d'infraction. La période de pénalité s'étend du jour de l'infraction jusqu'à celui où les renseignements sont mis à la disposition de la BRH.

Toute amende ou pénalité imposée en application de la présente circulaire est immédiatement exécutoire. Elle est prélevée d'office par la BRH sur le compte de l'institution financière fautive, dès la notification de la décision de sanction.

Lorsqu'il s'agit d'une institution financière non bancaire ne disposant pas de compte auprès de la BRH, celle-ci reçoit une sommation de payer le montant de l'amende ou de la pénalité dans un délai maximal de cinq (5) jours ouvrables à compter de la date de notification. Passé ce délai, la BRH pourra imputer des pénalités additionnelles de retard et prendre toute mesure coercitive ou administrative appropriée pour le recouvrement des sommes dues.

10. DISPOSITIONS TRANSITOIRES

À compter de la date d'entrée en vigueur de la présente circulaire :

- toutes les institutions financières disposent de six (6) mois pour prendre toutes les mesures leur permettant de se conformer complètement aux prescrits de la section 6.11 portant sur le traitement et résolution des plaintes et le rapport trimestriel qui en découle. En conséquence, le premier rapport trimestriel sur les plaintes enregistrées est dû au 30 septembre 2026 suivant le délai indiqué par la présente circulaire.
- les FSP disposent de six (6) mois pour mettre en œuvre les dispositifs leur permettant de se conformer totalement à la section 7.4 concernant les comptes inactifs et la transmission du rapport y relatif.
- les institutions financières autorisées à effectuer des activités de transfert de fonds sans contrepartie détenant, à la date d'entrée en vigueur de la présente circulaire, des transferts

(nationaux et internationaux) non réclamés depuis une période continue d'au moins un (1) an, sont tenues de :

- a) recenser et identifier sans délai l'ensemble de ces transferts non réclamés ;
- b) établir un état détaillé précisant, pour chaque transfert, le numéro de référence, l'identité de l'expéditeur, l'identité du bénéficiaire, le montant, la devise, la date de réception, la date de mise à disposition et les démarches entreprises pour contacter le bénéficiaire ;
- c) transférer ces fonds à la BRH dans un délai maximal de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date d'entrée en vigueur de la présente circulaire.

Les fonds ainsi transférés sont réputés être des transferts délaissés au sens de la présente circulaire, sans préjudice du droit permanent du bénéficiaire de les réclamer dans les conditions prévues par les présentes.

11. ABROGATION ET ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente circulaire abroge la circulaire 109-1 du 10 mai 2019 et entre en vigueur le 2 mars 2026.

Port-au-Prince, le 6 février 2026



Ronald Gabriel
Gouverneur

Liste des annexes :

Annexe I (1 de 2) : Solde des comptes inactifs selon l'âge des comptes – HTG

Annexe I (2 de 2) : Solde des comptes inactifs selon l'âge des comptes – USD

Annexe II : Liste et solde des comptes inactifs – FSP

Annexe III : Liste des fonds délaissés – Institutions Financières de dépôts

Annexe IV : Liste des Transferts délaissés – Maisons de transfert et institutions financières autorisées.

Annexe V : Liste des taux d'intérêts, tarifs, frais, commissions et agios chargés à la clientèle pour tous les produits et services offerts fournis et/ou offerts à la clientèle

Annexe VI : Rapport sur les plaintes des consommateurs

SOLDE DES COMPTES GOURDE INACTIFS SUIVANT L'ÂGE DES COMPTES
INSTITUTIONS FINANCIÈRES DE DÉPÔTS
RAPPORT SEMESTRIEL

Institution financière : Au

TYPE ET ÂGE DES COMPTES INACTIFS	SOLDE EN GOURDE	NOMBRE DE COMPTES	NOMBRE DE CLIENTS
Comptes inactifs de moins de 3 ans			
Comptes courants inactifs de moins de 3 ans			
Comptes à terme échus de moins de 3 ans			
Sous-Total I			
Dépôts non sujets à emploi			
Comptes courants inactifs de trois (3) ans à neuf (9) ans			
Comptes d'épargne inactifs de trois (3) ans à neuf (9) ans			
Comptes à terme échus inactifs de trois (3) ans à neuf (9) ans			
Comptes inactifs (courant, à terme échus et d'épargne) de neuf (9) à dix (10) ans			
Sous Total II			
TOTAL DES COMPTES INACTIFS			

Signature autorisée de deux cadres :

Poste/Titre :

Date : _____

**SOLDE DES COMPTES EN DEVISES INACTIFS SUIVANT L'ÂGE DES COMPTES
INSTITUTIONS FINANCIÈRES DE DÉPÔTS**

RAPPORT SEMESTRIEL

Institution financière :

Au :

TYPE ET ÂGE DES COMPTES INACTIFS	EN DOLLAR	EN DEVISES CONVERTIES EN GDES (Taux de Réf :	NOMBRE DE COMPTES	NOMBRE DE CLIENTS
Comptes inactifs de moins de 3 ans				
Comptes courants inactifs de moins de 3 ans				
Comptes à terme échus de moins de 3 ans				
Sous Total I				
Dépôts non sujets à emploi				
Comptes courants inactifs de trois (3) ans à neuf (9) ans				
Comptes d'épargne inactifs de trois (3) ans à neuf (9) ans				
Comptes à terme échus inactifs de trois (3) ans à neuf (9) ans				
Comptes inactifs (courant, à terme échus et d'épargne) de neuf (9) à dix (10) ans				
Sous Total II				
TOTAL DES COMPTES INACTIFS				

Signature autorisée de deux cadres :

Poste/Titre :

LISTE ET SOLDE DES COMPTES INACTIFS
FOURNISSEUR DE SERVICES DE PAIEMENT ÉLECTRONIQUE (FSP)
RAPPORT SEMESTRIEL

Nom du FSP: Au :

Nom et Prénom des clients	Numéro d'identité du client	Numéro de téléphone/compte	Solde du compte en gourde
1-			
2-			
.....			
TOTAL			

Signature autorisée de deux cadres : _____

Poste/Titre : _____

Date : _____

LISTE DES FONDS DÉLAISSÉS
INSTITUTIONS FINANCIÈRES DE DÉPÔTS
RAPPORT SEMESTRIEL

Institution financière :

Au :

NOM CLIENTS	TYPE DE COMPTES	NUMÉRO DE COMPTES	SOLDE GOURDE	SOLDE DOLLAR
TOTAL				

Signature autorisée de deux cadres :

Poste/Titre :

Date : _____

LISTE DES TRANSFERTS DÉLAISSÉS
INSTITUTIONS FINANCIÈRES DE TRANSFERT DE FONDS SANS CONTREPARTIE
RAPPORT SEMESTRIEL

Institution financière : Au :

N°	Référence du transfert	Nom et prénom de l'expéditeur	Nom et prénom du bénéficiaire	Montant en gourde	Montant en Devise d'origine	Date d'émission du transfert	Date de qualification comme transfert délaisé	Commentaires
1								
2								
...								
TOTAL								

Signature autorisée de deux cadres :

Poste/Titre :

Date : _____

**LISTE (NON EXHAUSTIVE) DES TAUX D'INTÉRÊT, FRAIS, COMMISSIONS ET
AGIOS CHARGES À LA CLIENTÈLE SUR TOUS LES PRODUITS ET SERVICES
TOUTE CATÉGORIE D'INSTITUTIONS FINANCIÈRES**

RAPPORT SEMESTRIEL

Institution financière :

Au :

CATÉGORIE	TAUX (%) OU MONTANT	
	Compte Gourde (HTG)	Compte Dollar (USD)
I- FRAIS DE GESTION DE COMPTES		
Ouverture de compte		
Minimum d'ouverture de compte		
Frais d'ouverture de compte		
Minimum pour gagner des intérêts		
Relevés de comptes		
Garde de relevé bancaire		
Copie de relevé de compte		
Relevé de compte intérimaire		
Frais de gestion et taux d'intérêt		
Frais de gestion de compte		
Taux d'intérêt créditeur		
Frais d'inactivité		
Frais de fermeture de compte		

Chèques retournés		
Chèques Autres banques locales retournés pour non-suffisance de fonds (NSF)		
Chèques Autres banques locales retournés fonds non disponibles (FND)		
Chèques Autres banques locales retournés Autres raisons		
Chèques Banques étrangères retournés		
Autres		
Ordre d'arrêt de paiement		
Commande de chéquiers		
Frais de procuration		
Remplacement de carnet d'épargne		
Attestation bancaire		
Virement interne		
II- AUTRES SERVICES		
Émission de chèque (s)		
Frais sur chèque de direction		
Frais sur chèque tiré sur l'étranger		
Arrêt de paiement chèque de direction		
Arrêt de paiement chèque tiré sur l'étranger		
Frais sur transferts sur l'étranger		
Transferts reçus		
Transferts expédiés		
Autres (à préciser)		

Frais sur transferts locaux		
Transferts sur banque locale (SPIH)		
Autres (à préciser)		
Carte(s) de crédit		
Émission de carte(s) de crédit		
Émission carte(s) de crédit supplémentaire(s)		
Changement de carte(s) de crédit		
Blocage de carte(s) de crédit		
Cotisation annuelle		
Retrait d'espèces		
Frais de retard		
Frais de dépassement		
Autres services (à préciser)		
Opérations de crédit		
Taux d'intérêt sur les prêts (fourchette)		
Frais de dossiers		
Commissions		
Taux d'intérêts sur les découverts accidentels		
Ouverture de lettre(s) de crédit		
Utilisation ou tirage/lettre de crédit		
Caution et aval		
Crédit documentaire (expédition)		
Crédit documentaire (réception)		
Ouverture de lettre(s) de garantie		
Autres services (à préciser)		
Autres		

Location de coffret(s) de sûreté		
Dépôt(s) de garantie pour coffret de sûreté		
Transport de cash (fourgon blindé)		
Guichet de nuit		
Frais de réactivation de compte		
Frais d'annulation de signataire		
Frais d'annulation de procuration		
Payroll électronique		
Payroll sous enveloppe		
Retrait d'espèces (Guichet automatique)		
Autres (à préciser)		
III- CONDITIONS APPLIQUÉES AUX SERVICES FINANCIERS NUMÉRIQUES		
Ouverture de compte		
Chargement (cash-in)		
Retrait (Cash-out)		
Transfert de fonds de compte à compte (P2P)		
Transfert de fonds sur un compte bancaire (P2B)		
Paieement		
Autres : indiquer		

RAPPORT TRIMESTRIEL SUR LES PLAINTES DES CONSOMMATEURS

TOUTE CATÉGORIE D'INSTITUTIONS FINANCIÈRES

Institution financière : _____

Période des 3 derniers mois : du/...../..... Au/...../.....

Section 1 : Résumé des plaintes

Type de plainte :	Homme	Femme	Personne morale
Nombre de plaintes reçues <u>au cours de cette période</u>			
Nombre de plaintes qui n'ont pas été résolues pendant 10 jours ouvrables après leur réception			
Nombre de plaintes qui n'ont pas fait l'objet de recours aux instances supérieures			
Nombre de cas qui ont occasionné une compensation			
Montant total (en gourde) des paiements effectués pour le compte des plaignants au cours de cette période			

Section 2 : Plaintes non résolues

Détails de la plainte	Date de réception de la plainte	Lieu de réception (siège, succursale, agent)	Homme/Femme/ Personne morale	Obstacles liés à la résolution de la plainte	Statut de l'analyse de la plainte

Section 3 : Plaintes récurrentes

Portée de la plainte	Problèmes récurrents ou systémiques identifiés pendant la période	Causes principales	Mesures prises ou envisagées

RL