



**BANQUE DE LA REPUBLIQUE
DU BURUNDI
LE GOUVERNEUR**

**CIRCULAIRE N° 01/2020 RELATIVE A LA MATRICE DES SANCTIONS
APPLICABLES AUX FOURNISSEURS DES PRODUITS ET SERVICES
FINANCIERS, EDICTEE EN VERTU DU REGLEMENT N° 001/2019
RELATIF A LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS DES PRODUITS
ET SERVICES FINANCIERS**

Vu la loi n° 1/34 du 02 décembre 2008 portant Statuts de la Banque de la République du Burundi ;

Vu la loi n° 1/17 du 22 août 2017 régissant les activités bancaires ;

Vu la loi n° 1/07 du 11 mai 2018 portant système national de paiement ;

Vu le règlement 001/2017 relatif aux services de paiement et aux activités des établissements de paiement ;

Vu le règlement 001/2018 relatif aux activités de microfinance au Burundi ;

Vu le règlement n° 001/2019 relatif à la protection des consommateurs des produits et services financiers ;

La Banque de la République du Burundi, ci-après désignée la « BRB », édicte la présente circulaire.

Article 1 : Objet et champ d'application

La présente circulaire a pour objet de préciser les sanctions applicables aux fournisseurs des produits et services financiers agréés par la BRB en cas de violation des dispositions du Règlement n° 001/2019 relatif à la protection des consommateurs des produits et services financiers.

Article 2: Catégories des manquements

Les manquements retenus par la matrice des sanctions sont subdivisés dans les catégories ci-après :

- 1) les manquements relatifs à l'équité dans l'offre des produits et services financiers ;
- 2) les manquements relatifs au recouvrement des créances ;
- 3) les manquements relatifs à l'ouverture, à la fermeture et à la gestion des comptes des consommateurs ;

- 4) les manquements relatifs à la mise à jour des informations sur les consommateurs ;
- 5) les manquements relatifs aux mécanismes de renforcement de la confiance des consommateurs ;
- 6) les manquements relatifs aux services financiers numériques ;
- 7) les manquements relatifs à la transparence dans l'offre des produits et services financiers ;
- 8) les manquements relatifs à la conduite des affaires ;
- 9) les manquements relatifs à la tarification des produits et services ;
- 10) les manquements relatifs au marketing et à la publicité ;
- 11) les manquements relatifs au traitement des plaintes et recours ;
- 12) les manquements relatifs aux procédures de traitement des plaintes ;
- 13) les manquements relatifs à la tenue des registres et rapports sur les plaintes.

Les manquements, les dispositions réglementaires de référence et les sanctions correspondantes sont consignés dans la matrice annexée à la présente circulaire.

Article 3: Démarche dans l'application des sanctions

Afin d'assurer une progressivité dans l'application des sanctions et donner au fournisseur des produits et services financiers la possibilité d'apporter des mesures correctrices appropriées, la BRB suit la démarche ci-après :

- 1) lors de la constatation d'un manquement ou d'une infraction, la BRB adresse une demande d'explication au fournisseur des produits et services financiers ;
- 2) en cas de manquement ou d'infraction dont la régularisation doit être immédiate et que l'explication fournie n'est pas jugée satisfaisante, la BRB donne une injonction avec un délai au-delà duquel une sanction peut être prononcée ;
- 3) en cas de manquement ou d'infraction dont la régularisation nécessite des mesures correctrices complexes, la BRB peut accorder au fournisseur des produits et services financiers un délai pour leur mise en œuvre. Dans le cas contraire, elle donne une injonction avec un délai au-delà duquel une sanction peut être prononcée ;

En cas de manquement ou d'infraction impliquant un Dirigeant, la même démarche est appliquée : une demande d'explications suivie d'une injonction/mise en garde valant dernier avertissement est donnée avant d'infliger une sanction.

Article 4 : Sanction pour des cas jugés graves

Nonobstant la démarche décrite à l'article 3 de la présente circulaire, pour des cas jugés graves, la BRB peut appliquer directement les sanctions après une demande

d'explications dont la réponse n'est pas satisfaisante ou après audition du Dirigeant concerné.

Article 5 : Modalité de paiement des pénalités

En cas de sanctions pécuniaires, les sommes correspondantes sont soit immédiatement réglées par le débit d'office du compte du fournisseur des produits et services financiers ouvert dans les livres de la BRB soit versées sur un compte ad hoc ouvert à la BRB pour ceux n'ayant pas de comptes dans les livres de cette dernière.

En cas de sanctions pécuniaires faisant objet de restitution au consommateur, les sommes correspondantes sont immédiatement versées sur le compte indiqué par ce dernier.

Article 6 : Dommages et intérêts

Les sanctions infligées par la BRB au fournisseur des produits et services financiers ne font pas obstacle à la possibilité pour le consommateur d'intenter une action en réclamation des dommages et intérêts, pour le préjudice éventuellement subi, auprès des juridictions compétentes.

Article 7: Entrée en vigueur

La présente circulaire entre en vigueur le jour de sa publication sur le site web de la BRB et au Bulletin Officiel du Burundi.

Fait à Bujumbura, le 29 / 05 / 2020

Sé
Jean CIZA
Gouverneur.-

**ANNEXE DE LA CIRCULAIRE N° 01/2020 RELATIVE A LA MATRICE DES SANCTIONS APPLICABLES AUX FOURNISSEURS
DES PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS EDICTEE EN VERTU DU REGLEMENT N° 001/2019 RELATIF A LA PROTECTION
DES CONSOMMATEURS DES PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS**

I. MANQUEMENTS RELATIFS A L'EQUITE DANS L'OFFRE DES PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS	Art. 4, 5, 6, 7 et 8	SANCTIONS
Traitement non équitable et/ou malhonnête du consommateur	Art. 4 et 5	Sanctions disciplinaires aux Dirigeants et/ou sanction pécuniaire de 0,25% du capital minimum obligatoire
Traitement non professionnel du consommateur	Art. 6 et 7	Sanctions disciplinaires aux Dirigeants et/ou sanction pécuniaire de 0,25% du capital minimum obligatoire
Absence d'une fiche d'analyse des consommateurs	Art. 7	Sanctions disciplinaires aux Dirigeants et/ou sanction pécuniaire de 0,25% du capital minimum obligatoire
Contribution au surendettement du consommateur	Art. 8	Sanctions disciplinaires aux Dirigeants et/ou sanction pécuniaire de 0,25% du capital minimum obligatoire
II. MANQUEMENTS RELATIFS AU RECOUVREMENT DES CREANCES	Art. 9, 10, 11, 12 et 13	
Non restitution immédiate au consommateur des fonds retenus en nantissement après apurement normal de la dette	Art. 9	Sanctions disciplinaires aux Dirigeants et restitution immédiate au consommateur du montant en nantissement
Non notification au consommateur, dans les délais réglementaires, de la vente ou du transfert du portefeuille à un autre fournisseur des produits et services financiers	Art. 9	Sanctions disciplinaires aux Dirigeants et/ou sanction pécuniaire de 5% du montant du portefeuille vendu ou transféré sans dépasser 0,25% du capital minimum obligatoire
Omission d'informer immédiatement le consommateur sur le recouvrement de la créance par retrait sur ses autres comptes ouverts chez le créancier	Art. 10	Sanctions disciplinaires aux Dirigeants et/ou sanction pécuniaire de 0,25% du capital minimum obligatoire
Recouvrement de la dette auprès d'un tiers n'ayant pas signé sur le contrat de cautionnement au profit du consommateur	Art. 10	Sanctions disciplinaires aux Dirigeants et restitution immédiate du montant indument recouvré
Non-respect des procédures de mise en œuvre de l'aval	Art. 11	- Sanctions disciplinaires aux Dirigeants ; et/ou

		- Sanction pécuniaire de 0,25 % du capital minimum obligatoire
Non-respect des procédures de réalisation des garanties hypothécaires	Art. 12 et 13	- Sanctions disciplinaires aux Dirigeants ; et/ou - Annulation de la mesure de réalisation des garanties hypothécaires sauf décision contraire des autres instances habilitées ; et/ou - Sanction pécuniaire de 0,25 % du capital minimum obligatoire
III. MANQUEMENTS RELATIFS A L'OUVERTURE, A LA FERMETURE ET A LA GESTION DES COMPTES DES CONSOMMATEURS	Art. 14, 15,16 et 17	
Identification incomplète du consommateur pouvant conduire à la confusion des consommateurs	Art. 14	Sanctions disciplinaires aux Dirigeants et/ou sanction pécuniaire de 0,25% du capital minimum obligatoire
Non-respect des directives sur l'octroi des relevés de compte	Art. 15	Sanctions disciplinaires aux Dirigeants et/ou sanction pécuniaire de 0,25 % du capital minimum obligatoire
Déduction des frais de tenue de compte sur un compte dormant dont le solde est nul et que le consommateur n'a pas de crédit en cours	Art. 15	- Sanctions disciplinaires aux Dirigeants et/ou sanction pécuniaire de 0,05% du capital minimum obligatoire ; et/ou - Régularisation du compte ;
Non-respect des directives sur la fermeture d'un compte du consommateur	Art. 16	- Sanctions disciplinaires aux Dirigeants et/ou sanction pécuniaire de 0,25 % du capital minimum obligatoire; et/ou - Réouverture du compte, le cas échéant, sur demande du client ; et/ou
Exiger des frais ou des commissions pour les services gratuits	Art.17	- Sanctions disciplinaires aux Dirigeants et/ou sanction pécuniaire de 0,25% du capital minimum obligatoire ; et/ou - Restitution immédiate du montant payé par le consommateur pour la prestation / le service
IV. MANQUEMENTS RELATIFS A LA MISE A JOUR DES INFORMATIONS SUR LE CONSOMMATEUR	Art. 18	

Omission de mettre à jour, au moins annuellement, les informations relatives au consommateur	Art. 18	Sanctions disciplinaires aux Dirigeants et/ou sanction pécuniaire de 0,25% du capital minimum obligatoire
V. MANQUEMENTS RELATIFS AUX MECANISMES DE RENFORCEMENT DE LA CONFIANCE DES CONSOMMATEURS	Art. 19, 20, 21, 22 et 23	
Interruption des services des guichets automatiques de billets (GAB) ou d'autres canaux d'offre automatique de services financiers pour des raisons autres que les services de maintenance ou une urgence qui échappe au contrôle du fournisseur	Art. 19	Sanctions disciplinaires aux Dirigeants et/ou sanction pécuniaire de 0,25% du capital minimum obligatoire
Omission d'information sur la période d'entretien des GAB et d'indications d'autres GAB en service ainsi que des numéros de téléphone à contacter pour plus d'informations	Art. 19	Sanctions disciplinaires aux Dirigeants et/ou sanction pécuniaire de 0,25% du capital minimum obligatoire
Omission d'informations sur les alternatives disponibles en cas de discontinuité du fonctionnement des systèmes d'exploitation	Art. 20	Sanctions disciplinaires aux Dirigeants et/ou sanction pécuniaire de 0,25% du capital minimum obligatoire.
Omission d'informer la Banque Centrale, dans les délais réglementaires, en cas de panne des systèmes d'exploitation	Art. 21	Sanctions disciplinaires aux Dirigeants et/ou sanction pécuniaire de 0,25% du capital minimum obligatoire
Défaillance dans la protection et la confidentialité des données et des transactions des consommateurs	Art. 22	Sanctions disciplinaires aux Dirigeants et/ou sanction pécuniaire de 0,25% du capital minimum obligatoire
Manque d'infrastructures physiques permettant d'assurer la confidentialité et la sécurité des consommateurs lors des retraits aux guichets et aux GAB	Art. 22	Sanctions disciplinaires aux Dirigeants et/ou sanction pécuniaire de 0,25% du capital minimum obligatoire
Omission d'affichage des conseils de sécurité permettant de contrecarrer des pratiques frauduleuses possibles	Art. 23	Sanctions disciplinaires aux Dirigeants et/ou sanction pécuniaire de 0,25% du capital minimum obligatoire
Absence d'un service de communication téléphonique disponible 24/24 heures	Art. 23	Sanctions disciplinaires aux Dirigeants et/ou sanction pécuniaire de 0,25% du capital minimum obligatoire

VI. MANQUEMENTS RELATIFS AUX SERVICES FINANCIERS NUMERIQUES	Art. 24, 25 et 26	
Non réparation d'une perte encourue par le consommateur suite à une défaillance des systèmes de contrôle des services en ligne	Art. 24	Sanctions disciplinaires aux Dirigeants et restitution au client de la perte encourue suite à la défaillance des systèmes de contrôle des services en ligne.
Omission d'informer le consommateur, à travers des messages électroniques, sur toutes les transactions opérées sur son compte au fur et à mesure	Art. 24	Sanctions disciplinaires aux Dirigeants et/ou sanction pécuniaire de BIF 20.000 par transaction
Absence des directives claires sur les procédures de résolution des erreurs et fraudes	Art. 24	Sanctions disciplinaires aux Dirigeants et/ou sanction pécuniaire de 0,25% du capital minimum obligatoire
Emission et délivrance d'une carte bancaire à une personne non autorisée	Art. 25	Sanctions disciplinaires aux Dirigeants et/ou sanction pécuniaire de BIF 500 000 par cas
Omission d'informer le consommateur sur les transactions frauduleuses	Art. 25	Sanctions disciplinaires aux Dirigeants et/ou restitution immédiate du montant sujet de fraude.
Imposition, par les commerçants, des frais et commissions additionnels pour les paiements par carte de crédit	Art. 25	Sanctions disciplinaires aux Dirigeants et/ou restitution immédiate du montant correspondant aux frais additionnels payés

VII. MANQUEMENTS RELATIFS A LA TRANSPARENCE DANS L'OFFRE DES PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS	Art. 27 et 31	
Omission de fournir au consommateur un document contenant les informations clés sur le produit/service financier choisi	Art. 27	Sanctions disciplinaires aux Dirigeants et/ou sanction pécuniaire de 0,25% du capital minimum obligatoire
Omission de donner au consommateur une copie des termes et conditions relatifs au produit/service financier choisi	Art. 27	Sanctions disciplinaires aux Dirigeants et/ou sanction pécuniaire de 0,25% du capital minimum obligatoire
Omission de notification, dans les délais réglementaires, des changements apportés aux termes et conditions d'offre des produits et services financiers ainsi qu'aux frais et commissions appliqués	Art. 31	Sanctions disciplinaires aux Dirigeants et/ou sanction pécuniaire de 0,25% du capital minimum obligatoire
Omission de notification, dans les délais réglementaires, de la cessation de l'offre d'un produit/service financier	Art. 31	Sanctions disciplinaires aux Dirigeants et/ou sanction pécuniaire de 0,25% du capital minimum obligatoire
Omission de notification, dans les délais réglementaires, du déménagement des locaux	Art. 31	Sanctions disciplinaires aux Dirigeants et/ou sanction pécuniaire de 0,5% du capital minimum obligatoire
VIII. MANQUEMENTS RELATIFS A LA CONDUITE DES AFFAIRES	Art. 32, 33 et 34	
Utilisation des formulaires de contrats non actualisés	Art. 32	Sanctions disciplinaires aux Dirigeants et/ou sanction pécuniaire de 0,25% du capital minimum obligatoire
Omission d'une clause indiquant clairement les circonstances dans lesquelles le remboursement anticipatif peut être effectué et la méthodologie de calcul des pénalités et leur justification	Art. 32	Sanctions disciplinaires aux Dirigeants et/ou sanction pécuniaire de 0,25% du capital minimum obligatoire
Faire payer des pénalités relatives au remboursement anticipatif du crédit en l'absence d'une clause expresse y relative dans le contrat ad hoc	Art. 32	Sanctions disciplinaires aux Dirigeants et/ou restitution du montant des pénalités
Omission d'afficher toutes les informations concernant les conditions applicables aux produits et services financiers	Art. 33	Sanctions disciplinaires aux Dirigeants et/ou sanction pécuniaire de 0,5% du capital minimum obligatoire

conformément au formulaire en annexe 1 du règlement n° 001/2019 relatif à la protection des consommateurs des produits et services financiers		
Omission d'afficher des informations additionnelles sur le même formulaire de l'annexe 1 du règlement n°001/2019 relatif à la protection des consommateurs des produits et services financiers	Art. 33	Sanctions disciplinaires aux Dirigeants et/ou sanction pécuniaire de 0,5% du capital minimum obligatoire
Omission de publier, au moins en kirundi et en français, par voie d'affichage et autres, les informations relatives aux produits et services financiers	Art. 33	Sanctions disciplinaires aux Dirigeants et/ou sanction pécuniaire de 0,5% du capital minimum obligatoire
Omission de communiquer, à la Banque Centrale, les conditions appliquées aux produits et services financiers	Art. 33	Sanctions disciplinaires aux Dirigeants et/ou sanction pécuniaire de 0,5% du capital minimum obligatoire
Omission de communiquer, à la Banque Centrale, dans les délais réglementaires, le changement des conditions appliquées aux produits et services financiers	Art. 33	Sanctions disciplinaires aux Dirigeants et/ou sanction pécuniaire d'un montant de BIF 30 000 par jour de retard, sans dépasser 0,5% du capital minimum obligatoire
Omission de traduire en kirundi tous les documents obligatoires	Art. 34	Sanctions disciplinaires aux Dirigeants et/ou sanction pécuniaire de 0,5% du capital minimum obligatoire
IX. MANQUEMENTS RELATIFS A LA TARIFICATION DES PRODUITS ET SERVICES	Art. 35, 36, 37et 38	
Taux d'intérêt effectif dépassant le taux d'usure fixé par la Banque Centrale	Art. 35	- Sanctions disciplinaires aux Dirigeants et/ou sanction pécuniaire de 0,5% du capital minimum obligatoire ; et/ou - Remboursement des intérêts indument perçus
Omission de fournir aux consommateurs le barème et la base de calcul des frais et commissions	Art. 36	Sanctions disciplinaires aux Dirigeants et/ou sanction pécuniaire de 0,25% du capital minimum obligatoire
Non-respect de la règle relative à la capitalisation des intérêts	Art. 37	- Sanctions disciplinaires aux Dirigeants et/ou sanction pécuniaire de 0,5% du capital minimum obligatoire ; et/ou - Régularisation de la situation et/ou, le cas échéant, remboursement du montant des intérêts indument perçus

Omission d'informer, mensuellement, les consommateurs sur les intérêts, les frais ou les charges débités sur leurs comptes	Art. 37	Sanctions disciplinaires aux Dirigeants et/ou sanction pécuniaire de 0,25% du capital minimum obligatoire
X. MANQUEMENTS RELATIFS AUX MARKETING ET PUBLICITES	Art. 39 et 40	
Omission d'indiquer le nom, le logo, le capital social libéré et le détail des contacts sur les documents de marketing et de publicité	Art. 39	Sanctions disciplinaires aux Dirigeants et/ou sanction pécuniaire de 0,25% du capital minimum obligatoire
Publicité trompeuse	Art. 39	- Sanctions disciplinaires aux Dirigeants et/ou sanction pécuniaire de 0,5% du capital minimum obligatoire ; et/ou - Interdiction de l'activité objet de marketing et de publicité
Ambiguïté et exagération dans la présentation et le contenu des documents de marketing et de publicité	Art. 40	Sanctions disciplinaires aux Dirigeants et/ou sanction pécuniaire de 0,25% du capital minimum obligatoire
Usage d'un langage et des termes compliqués dans la présentation et le contenu des documents de marketing et de publicité	Art. 40	Sanctions disciplinaires aux Dirigeants et/ou sanction pécuniaire de 0,25% du capital minimum obligatoire
Usage de documents de marketing et de publicité dont la taille de police est inférieure à 12 points	Art. 40	Sanctions disciplinaires aux Dirigeants et/ou sanction pécuniaire de BIF 20.000 par document affiché
XI. MANQUEMENTS RELATIFS AU TRAITEMENT DES PLAINTES ET RECOURS	Art. 41 et 43	
Absence d'un manuel des procédures de traitement des plaintes des consommateurs	Art. 41	Sanctions disciplinaires aux Dirigeants et/ou sanction pécuniaire de 0,25% du capital minimum obligatoire
Omission d'afficher, à un endroit visible et accessible au public, un avis expliquant les procédures et les modalités de traitement des plaintes des consommateurs	Art. 41	Sanctions disciplinaires aux Dirigeants et/ou sanction pécuniaire de BIF 500.000

Exigence des frais et commissions au consommateur pour le dépôt, le traitement et la résolution de ses plaintes	Art. 43	- Sanctions disciplinaires aux Dirigeants et/ou sanction pécuniaire de 0,25% du capital minimum obligatoire ; et/ou - Restitution immédiate du montant indûment payé
XII. MANQUEMENTS RELATIFS AUX PROCEDURES DE TRAITEMENT DES PLAINTES	Art. 44, 45, 46 et 47	
Absence d'un service dédié au traitement des plaintes des consommateurs dirigé par un cadre compétent	Art. 44	Sanctions disciplinaires aux Dirigeants et/ou sanction pécuniaire de 0,25% du capital minimum obligatoire
Omission d'un document désignant un employé chargé de recevoir et de traiter les plaintes des consommateurs au niveau des agences et guichets	Art. 44	Sanctions disciplinaires aux Dirigeants et/ou sanction pécuniaire de 0,25% du capital minimum obligatoire
Omission d'accuser, par écrit, réception d'une plainte	Art. 45	Sanctions disciplinaires aux Dirigeants et/ou sanction pécuniaire de BIF 50 000 par plainte
Omission de notifier le plaignant, par écrit, la décision prise et sa motivation, avec une mention indiquant que le plaignant à la latitude de recourir à la Banque Centrale	Art. 45	Sanctions disciplinaires aux Dirigeants et/ou sanction pécuniaire de BIF 100 000 par plainte
Omission d'exécuter promptement toute mesure corrective prise envers le plaignant	Art. 45	Sanctions disciplinaires aux Dirigeants ; et/ou sanction pécuniaire de 0,25 % du capital minimum obligatoire.
Violation des délais réglementaires dans le règlement des plaintes	Art. 46	Sanctions disciplinaires aux Dirigeants et/ou sanction pécuniaire de BIF 50.000 par jour de retard
Violation des délais réglementaires dans la communication des décisions prises	Art. 46	Sanctions disciplinaires aux Dirigeants et/ou sanction pécuniaire de BIF 50.000 par jour de retard
Omission d'afficher, dans un lieu visible et accessible au public, les procédures de règlement des plaintes	Art. 47	Sanctions disciplinaires aux Dirigeants et/ou sanction pécuniaire de 0,25% du capital minimum obligatoire
Omission d'afficher, dans un lieu visible et accessible au public, les procédures de règlement des plaintes, au moins, en kirundi, en français et en anglais	Art. 47	Sanctions disciplinaires aux Dirigeants et/ou sanction pécuniaire de 0,25% du capital minimum obligatoire

Affichage des documents détaillant les procédures de règlement des plaintes écrits dans une taille de police inférieure à 12 points	Art. 47	Sanctions disciplinaires aux Dirigeants et/ou sanction pécuniaire de BIF 500.000
XIII. MANQUEMENTS RELATIFS À LA TENUE DES REGISTRES ET RAPPORTS SUR LES PLAINTES	Art. 48, 49, 50 et 51	
Omission de tenir à jour le registre et le fichier électronique de toutes les plaintes	Art. 48	Sanctions disciplinaires aux Dirigeants et/ou sanction pécuniaire de 0,25% du capital minimum obligatoire
Absence d'un registre de toutes les plaintes des consommateurs et des origines de ces plaintes	Art. 49	Sanctions disciplinaires aux Dirigeants et/ou sanction pécuniaire de 0,25% du capital minimum obligatoire
Omission d'informer instantanément la Banque Centrale sur tous les cas de fraudes et vols survenus chez le fournisseur des produits et services financiers	Art. 50	Sanctions disciplinaires aux Dirigeants et/ou sanction pécuniaire de BIF 1 000 000 pour chaque cas de fraude ou vol
Omission de transmettre à la Banque Centrale, dans les délais réglementaires, les rapports trimestriels sur les plaintes des consommateurs	Art. 51	Sanctions disciplinaires aux Dirigeants et/ou sanction pécuniaire de BIF 100 000 par jour de retard, sans dépasser 0,25 % du capital minimum obligatoire