



N° 1774/MEF/DGTCP/DAMF/SMPE

COMMUNIQUE RADIO-TELEDIFFUSE

Le Directeur général du Trésor et de la Comptabilité publique a l'honneur de porter à la connaissance des clients des banques et établissements financiers, non satisfaits des produits ou services financiers fournis par ces établissements que, les réclamations sont régies par la circulaire n°002-2020/CB/C du 18 septembre 2020 relative au traitement des réclamations des clients des établissements assujettis au contrôle de la Commission Bancaire de l'Union Monétaire Ouest Africaine (UMOA), accessible en ligne par le lien <https://www.cb-umoa.org/fr/circulaires>.

A cet effet, conformément aux articles 11 et 12 de la circulaire sus-citée, tout client non satisfait du produit ou service financier fourni par un établissement assujetti, est tenu au dépôt d'une réclamation donnant lieu à la délivrance, par ledit établissement, d'un récépissé.

Par ailleurs, le client non satisfait du traitement réservé à sa demande ou qui n'a pas reçu de réponse dans un délai d'un (01) mois, peut saisir le Secrétariat Général de la Commission Bancaire, notamment par courrier électronique : courrier.z02sgcb@bceao.int ou postal : Boulevard Botreau Roussel, Rue privée CRRAE-UMOA 01 BP 7125 Abidjan, Côte d'Ivoire, Téléphone : (225) 27 20 25 57 57, sous réserve du respect des conditions de recevabilité de sa requête. Ladite requête peut être également déposée à la Direction nationale de la Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO).

En conséquence, tous les clients des banques et établissements financiers sont invités à se conformer à la procédure de réclamation ci-dessus décrite pour réclamer leurs droits.

Fait à Cotonou, le 28 NOV 2023

Oumara KARIMOU ASSOUMA

Directeur général du Trésor et de la Comptabilité publique

