
**COMITE NATIONAL
ECONOMIQUE ET FINANCIER**

Secrétariat Général
Boite Postale 126
BRAZZAVILLE

**COMMUNICATION DU SECRETAIRE GENERAL DU COMITE NATIONAL
ECONOMIQUE ET FINANCIER DU CONGO (CNEF) SUR L'APPLICATION DU SERVICE
MINIMUM BANCAIRE, DANS LE CADRE DE L'ACCES DES POPULATIONS
CONGOLAISES AUX SERVICES BANCAIRES DE BASE**

Dans le cadre des actions visant à renforcer l'inclusion financière des populations et l'accélération de la bancarisation des pays membres de la CEMAC, les autorités de l'Union Monétaire de l'Afrique Centrale (UMAC) ont adopté le règlement n°01/20/CEMAC/UMAC/COBAC relatif à la protection des consommateurs des produits et services bancaires dans la CEMAC. Ce dispositif est entré en vigueur dans tous les pays membres de la CEMAC, y compris en République du Congo, depuis le 1^{er} janvier 2023.

A cet effet, il est porté à la connaissance du public que les services bancaires énumérés ci-après, sont offerts à titre gratuit à la clientèle par l'ensemble des établissements de crédit exerçant leurs activités sur le territoire national :

- l'ouverture de compte ;
- la tenue de compte ;
- le changement d'éléments d'identification constitutifs du dossier consommateur ;
- la délivrance du relevé d'identité bancaire ;
- la délivrance d'un livret d'épargne et son renouvellement ;
- la consultation du compte dans les agences de l'établissement teneur de compte ;
- la consultation de solde dans les guichets automatiques de l'établissement du porteur de la carte ;
- l'avis de débit ou de crédit par voie électronique ;
- la remise une fois par mois sur support papier au guichet ou par voie électronique selon le choix du consommateur, du relevé de compte mensuel ;
- la remise une fois par an sur support papier au guichet ou par voie électronique au consommateur qui en fait la demande d'un récapitulatif des frais et des opérations ne résultant pas d'un ordre du consommateur, enregistrés sur son compte au cours de l'année civile précédente ;
- la délivrance d'une attestation de non redevance par an et à la clôture de compte ;
- la domiciliation du salaire ;
- le versement d'espèces dans les agences de l'établissement ;
- la délivrance au guichet des formules de retrait d'espèces au profit du titulaire d'un compte ;
- la délivrance de cinquante formules de chèque par an au titulaire du compte ;
- le retrait d'espèces dans les agences de l'établissement ;

- le retrait de billets dans les guichets automatiques de l'établissement du porteur de la carte ;
- le paiement par la carte dans la CEMAC ;
- le paiement par chèque ;
- l'encaissement de chèques tirés sur une banque de la CEMAC ;
- le virement de compte à compte dans le même établissement ;
- l'encaissement de virements nationaux, communautaires et internationaux.

Dans le cadre de la délégation des pouvoirs de contrôle de la COBAC et en conformité avec ses propres missions, le Secrétariat Général du CNEF a organisé du 31 juillet au 04 août 2023, des missions de vérification de l'application du règlement n°01/20/CEMAC/UMAC/COBAC relatif à la protection des consommateurs des produits et services bancaires dans la CEMAC. Les principales conclusions de ces travaux sont les suivantes :

- la plupart des banques continuent de prélever des frais ou des primes sur les 22 services et produits bancaires devant être proposés à titre gratuit à la clientèle ;
- certaines banques ne respectent pas l'obligation de publication dans leurs agences des dispositions du service bancaire minimum, pour la large information de la clientèle ;
- une partie des banques, certainement pour compenser des pertes de revenu induite par l'application du service bancaire minimum, ont institué de nouveaux prélèvements sur des prestations non justifiées, en infraction avec la réglementation COBAC ;
- les dispositifs de recueil et de traitement des réclamations de la clientèle sont soit embryonnaires soit peu opérationnels.

En conséquence, j'attire l'attention de l'ensemble des établissements de crédit sur la stricte application du règlement n°01/20/CEMAC/UMAC/COBAC relatif à la protection des consommateurs des produits et services bancaires dans la CEMAC. Les infractions relevées pourront faire l'objet de sanctions.

Enfin, j'en appelle à la vigilance des consommateurs des services financiers pour exiger le plein accès à l'information, notamment celle sur le service bancaire minimum, et d'utiliser toutes les voies de recours en cas de non application de la réglementation sur la protection des consommateurs des produits et services bancaires. Ces voies concernent la transmission des réclamations auprès de leur banque et, en cas d'insatisfaction, la saisine du Secrétariat Général du CNEF aux adresses suivantes : cnefcongo@beac.int et BP 126 Brazzaville.



Fait à Brazzaville, le 08 septembre 2023

Le Directeur National de la BEAC/ Secrétaire Général du CNEF