

**DISPOSITIF INTERNE
DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS
DE LA CLIENTELE DE LA SOFIGIB**

Approuvé le 29 décembre 2021 par le Conseil d'Administration



Table des matières

INTRODUCTION.....	3
I. DEFINITION.....	3
II. PRODUITS DE LA SOFIGIB.....	4
III. RESPONSABILITE DU CHARGE DE GESTION DES RECLAMATIONS.	4
IV. CONTENU DE LA RECLAMATION.....	5
V. PROCEDURE DE DEPÔT DES RECLAMATIONS	5
VI. TYPES DE RECLAMATIONS	5
VII. SOURCES DE RECLAMATIONS	6
VIII. PROCEDURE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS.....	6
IX. INFORMATION A LA CLIENTELE.....	7
X. FORMATION.....	7
XI. DIAGNOCTIC ET EXPLOITATION DES CAUSES	7
XII. SAISINE DE LA COMMISSION BANCAIRE	8
XIII. ARCHIVAGE DES RECLAMATIONS DES CLIENTS.....	8

A

INTRODUCTION

La Société Financière de Garantie Interbancaire du Burkina (SOFIGIB) est un établissement financier à caractère bancaire dont la mission principale est d'aider à la création et au développement de Petites et Moyennes Entreprises (PME), de Petites et Moyennes Industries (PMI) et de Très Petites Entreprises (TPE) au Burkina Faso en leur facilitant l'accès aux financements par l'octroi de garanties financières. Dans le cadre de cette mission, plusieurs fonds de garanties sont gérés par la SOFIGIB. Elle offre ses services avec professionnalisme et dans le respect des lois et règlements régissant son domaine d'activité. Malgré ces efforts visant à offrir des meilleurs services, il arrive que des clients soient insatisfaits et fassent par conséquent des réclamations.

Ce présent document fournit un ensemble de principes et de procédures relatifs au traitement des réclamations au sein de la SOFIGIB, afin de mieux servir ses clients. Il satisfait à l'obligation imposée par l'article 4 de la circulaire n°002-2020/CB/C du 18/09/2020 relative au traitement des réclamations des clients des établissements assujettis au contrôle de la Commission Bancaire de l'UMOA.

Les principes qui sous-tendent ce dispositif placent nos clients au centre de nos préoccupations. Ils orientent nos décisions, nos initiatives et nos interactions avec ces derniers.

Ce document s'applique à tous les Services de la SOFIGIB, à la Direction Générale et à ses prestataires de services. Il est approuvé par le Conseil d'Administration et toute révision de ce document doit suivre la même procédure.

I. DEFINITIONS

Dispositif interne de gestion des réclamations : un « mécanisme » permettant de recueillir, de régler et de traiter les questions et réclamations des clients (promoteurs, fournisseurs, partenaires) et aussi d'exploiter la rétro-information provenant du client pour améliorer les produits/services et les activités ;

Mécanisme « efficace » : tout mécanisme qui permet de répondre aux clients en temps opportun et régler les problèmes des particuliers et du système tout entier ;

Réclamation : une déclaration actant l'insatisfaction d'un client envers la SOFIGIB concernant un produit et/ou un service financier lui appartenant ;



Réclamation justifiée : toute réclamation qui, après enquête ou analyse, s'avère être une erreur, une défaillance de service financier, de produit ou un conseil, une information incorrecte de la part de la SOFIGIB, de ses représentants ou de ses prestataires de services ;

Réclamation injustifiée : toute réclamation ne résultant pas d'une erreur ou défaillance de service financier ou de produit de la part de SOFIGIB, de ses représentants ou de ses prestataires de services.

II. PRODUITS DE LA SOFIGIB

En tant qu'outil de développement des PME/PMI/TPE, la SOFIGIB offre les produits suivants :

- ✓ **La garantie des crédits à court, moyen et long terme :** c'est un cautionnement simple qui consiste en un partage de risque avec l'établissement prêteur. Il est de 70 % maximum du montant du crédit ;
- ✓ **L'étude et le montage des dossiers bancables :** eu égard aux difficultés des promoteurs d'établir de bons dossiers de demande de financement, la SOFIGIB, à partir des plans d'affaires reçus de ces derniers, va mener une analyse bancaire de ces dossiers qui seront présentés au Comité d'engagement ou au Conseil d'Administration de la société, organes décisionnels de la garantie à accorder. Une fois le dossier approuvé, il est acheminé à la banque du promoteur par la SOFIGIB qui sera chargée de suivre l'instruction du dossier jusqu'à l'aboutissement du financement ;
- ✓ **Le Service d'Alerte Précoce (SAP)** qui consiste en un suivi investissement (suivi de l'utilisation du crédit) et un suivi accompagnement (suivi exploitation des projets) en vue d'anticiper les risques.

III. RESPONSABILITE DU CHARGE DE GESTION DES RECLAMATIONS

Ce présent dispositif est proportionnel à la taille de la SOFIGIB, à sa structure, à ses activités et à son profil de risque. Il est coordonné par un Chargé de gestion des réclamations.

Le Chargé de gestion des réclamations est sous l'autorité hiérarchique du Directeur Général de la SOFIGIB et a pour mission principale de :

- ✓ élaborer et actualiser le dispositif de gestion des réclamations ;
- ✓ gérer et suivre les réclamations ;
- ✓ veiller à la compréhension des politiques, des procédures et processus liés aux réclamations des clients ;
- ✓ identifier et éliminer les causes profondes des principales réclamations en mettant l'accent sur celles à risque ;

A

- ✓ transmettre au niveau supérieur les difficultés de mise en œuvre du dispositif ;
- ✓ interpréter le dispositif de gestion des réclamations s'il y a lieu ;
- ✓ faciliter le partage des bonnes pratiques entre services ;
- ✓ diriger et coordonner les activités de réclamation.

Les activités et les processus conduits par le Responsable en charge de la gestion des réclamations font l'objet de contrôles par l'auditeur interne et s'inscrivent dans son plan d'audit annuel. Le rapport semestriel sur le contrôle interne destiné à la Commission Bancaire mettra en exergue l'efficacité du dispositif de traitement des réclamations ainsi que les axes d'amélioration y relatifs.

IV. CONTENU DE LA RECLAMATION

Pour être recevable, la réclamation doit être liée aux produits et/ou services financiers fournis par la SOFIGIB et contenir les informations suivantes :

- ✓ L'adresse complète du requérant ;
- ✓ Un exposé détaillé et chronologique des faits à l'origine de la réclamation ;
- ✓ La date des faits.

La réclamation est adressée à Monsieur le Directeur Général de la SOFIGIB.

V. PROCEDURE DE DEPOT DES RECLAMATIONS

Les réclamations peuvent être déposées par courriers au secrétariat de la SOFIGIB, au Bureau de Bobo Dioulasso, par courrier postal, par courriel. A cet effet, il est ouvert un registre « réclamation des clients » contenant la date de réception de la réclamation, le numéro de la correspondance, l'identité du requérant et l'objet.

Le dépôt de toute réclamation donne lieu à la délivrance d'un récépissé au requérant. La date de délivrance du récépissé tient lieu de date de réception de la réclamation. Après sa réception, la réclamation est transmise au Responsable concerné pour traitement et suivi.

VI. TYPES DE RECLAMATIONS

Au regard des activités que mène la SOFIGIB, nous pouvons identifier les types de réclamations suivants :

- ✓ Les réclamations provenant des partenaires de la SOFIGIB ;
- ✓ Les réclamations portant sur les prestations de services ;
- ✓ Les réclamations liées à une action en justice ;
- ✓ Les réclamations par l'intermédiaire d'un avocat ;

A

- ✓ Les réclamations portant sur la violation des textes en vigueur ;
- ✓ Les réclamations pour négligence de la SOFIGIB ayant entraîné un préjudice corporel ;
- ✓ Les réclamations liées à une fraude ou corruption.

Lorsqu'une réclamation est reçue, le Responsable chargé de gestion des réclamations est tenu de les examiner et de vérifier leur conformité aux critères de réclamations tels que définis par la circulaire y relative.

VII. SOURCES DE RECLAMATIONS

Nous pouvons identifier les sources de réclamations suivantes :

- ✓ Retard dans l'instruction des dossiers d'étude ;
- ✓ Réponse tardive des membres du Comité d'engagements ou du Conseil d'Administration ;
- ✓ Incompréhension des procédures d'octroi de la garantie par les promoteurs ;
- ✓ Non remboursement des frais promoteurs alors que le dossier n'a pas abouti ;
- ✓ Modification des conditions de garantie par les instances décisionnelles de la SOFIGIB ;
- ✓ Visite terrain non effectuée dans le cadre du Service Alerte Précoce ;
- ✓ Délai dans le traitement des dossiers d'appel à la garantie ;
- ✓ Dénonciation de la garantie ;
- ✓ Incompréhension entre Analyste et promoteur dans le cadre de l'instruction des dossiers ;
- ✓ Erreur de facturation ;
- ✓ Paiement des factures fournisseurs ;
- ✓ Courriers et emails sans accusé de réception ;
- ✓ Accueil d'un promoteur ou d'un partenaire ;
- ✓ Détermination de l'assiette du risque ;
- ✓ Demande de rendez-vous sans suite ;
- ✓ Courriers non traités.

VIII. PROCEDURE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Le traitement des réclamations est basé sur la circulaire n°02-2020/CB/C du 18/09/2020 relative au traitement des réclamations des clients des établissements assujettis au contrôle de la Commission Bancaire de l'UMOA.

A

Ainsi, la SOFIGIB est tenue d'apporter une réponse par écrit à toute réclamation de client dans un délai de (30) trente jours, à compter de la date de réception de la réclamation. Le traitement de la réclamation du client est gratuit.

La résolution des réclamations se fait suivant quatre (04) étapes à savoir :

- ✓ Réception ;
- ✓ Enregistrement ;
- ✓ Accusé de réception ;
- ✓ Traitement.

Le Responsable chargé de gestion des réclamations doit pouvoir accéder facilement au service concerné par la plainte pour mieux comprendre les préoccupations ou allégations du plaignant. La Direction Générale de la SOFIGIB doit mettre à sa disposition les moyens nécessaires à l'exercice de sa mission.

IX. INFORMATION A LA CLIENTELE

La SOFIGIB est tenue d'informer ses clients et partenaires de l'existence d'un dispositif interne de traitement des réclamations notamment par voie d'affichage dans ses locaux, sur son site internet que dans les documents contractuels. Elle les informe également de la procédure à suivre en cas de réclamations pour faire valoir leurs droits.

X. FORMATION

Les réclamations doivent être considérées comme des occasions de renforcement des capacités du personnel et d'améliorer ainsi la satisfaction des clients et partenaires.

XI. DIAGNOSTIC ET EXPLOITATION DES CAUSES

L'objectif du diagnostic est d'identifier et d'analyser les causes profondes des risques présents et éventuels de réclamations afin d'éviter leurs survenus et leurs répétitions. En effet, les réclamations de nature similaire sont généralement le signe d'un problème systémique ou récurrent qui nécessite une recherche approfondie des causes et une action adéquate de la part de la SOFIGIB.

Aussi, ce diagnostic va permettre à la SOFIGIB d'avoir un retour d'informations précieuses à même de faciliter le traitement des réclamations futures. Il s'agit en réalité d'une évaluation des causes profondes qui est effectuée au moment de la clôture de la réclamation.

A

Chaque trimestre, le Responsable chargé de gestion des réclamations analyse tous les dossiers de réclamations clôturées et en cours de traitement au sein de la SOFIGIB afin d'en tirer des leçons. Un résumé de toutes les réclamations reçues au cours du trimestre est élaboré et soumis à la Direction Générale ; cela permet au Directeur Général de définir les actions traçables et d'examiner également les tendances des réclamations.

Lorsqu'un problème systémique est identifié, son impact est pris en compte sur tous les clients et partenaires qui pourraient en être affectés.

De façon générale, ce diagnostic permet d'évaluer les risques potentiels, les causes et effets des réclamations, les origines communes à certaines catégories de réclamation, leurs impacts sur d'autres processus ou produits/services financiers y compris ceux sur lesquels les réclamations ne portent pas directement.

XII. SAISINE DE LA COMMISSION BANCAIRE

Tout client non satisfait du traitement réservé à sa requête ou qui n'a pas reçu de réponse dans un délai de 30 jours peut saisir la Commission Bancaire de l'UMOA. La requête est adressée au Secrétariat Général de la Commission Bancaire par courrier postal ou électronique et déposée également à la Direction Nationale pour l'Etat d'implantation de l'établissement assujéti. La demande doit être accompagnée des documents et informations ci-après :

- ✓ Un exposé détaillé et chronologique des faits à l'origine de la réclamation et des démarches déjà entreprises par le requérant ;
- ✓ Une copie de la réponse de la SOFIGIB et à défaut l'indication formelle du réclamant qu'il n'a pas obtenu de réponse dans le délai prévu.

Le Secrétariat Général de la Commission Bancaire peut demander des documents complémentaires ; à ce titre le réclamant dispose d'un délai maximum de 30 jours calendaires, à compter de la date de demande d'informations pour communiquer les éléments complémentaires requis.

XIII. ARCHIVAGE DES RECLAMATIONS DES CLIENTS

Toute réclamation reçue d'un client reste la propriété de la SOFIGIB et sera archivée selon le manuel de procédures interne d'archivage, après avoir apporté une réponse au client.

