COMMISSION BANCAIRE
DE
L'AFRIQUE CENTRALE

REGLEMENT COBAC R-2020/05 RELATIF AUX OBLIGATIONS SPECIFIQUES DES ETABLISSEMENTS ASSUJETTIS POUR LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS DANS LE CADRE DE LA FOURNITURE DES SERVICES DE PAIEMENT

La Commission Bancaire de l'Afrique Centrale,

Vu la Convention du 16 octobre 1990 portant création d'une Commission Bancaire de l'Afrique Centrale (COBAC) et son Annexe ;

Vu le règlement n° 04/18/CEMAC/UMAC/COBAC du 21 décembre 2018 relatif aux services de paiement ;

Vu le règlement n° 01/20/CEMAC/UMAC/COBAC du 03 juillet 2020 relatif à la protection des consommateurs des produits et services bancaires dans la CEMAC ;

Réunie en session ordinaire le 03 juillet 2020 à Libreville ;

DECIDE :

Chapitre 1 : DISPOSITIONS GENERALES

Article 1- Le présent règlement, pris en application du règlement n° 01/20/CEMAC/UMAC/COBAC du 03 juillet 2020, fixe les obligations spécifiques des établissements assujettis pour la protection des consommateurs dans le cadre de la fourniture des services de paiement.

Article 2- Le présent règlement s'applique aux établissements de crédit, aux établissements de microfinance, aux établissements de paiement, aux intermédiaires en opération de banque et aux distributeurs, tels que définis, respectivement, par l'Annexe à la Convention du 17 janvier 1992 portant harmonisation de la réglementation bancaire dans les Etats de l'Afrique Centrale, le règlement n°01/17/CEMAC/UMAC/COBAC du 27 septembre 2017 relatif aux conditions d'exercice et de contrôle de l'activité de microfinance dans la CEMAC et le règlement n° 04/18/CEMAC/UMAC/COBAC du 21 décembre 2018 relatif aux services de paiement dans la CEMAC.

Chapitre 2 : AUTHENTIFICATION, PROTECTION DU CONSENTEMENT ET EXECUTION DES OPERATIONS DE PAIEMENT

Article 3- Au sens du présent règlement, l'authentification forte du consommateur est une authentification reposant sur l'utilisation de deux éléments ou plus appartenant aux catégories « connaissance », « possession » et « inhérence ».

La « connaissance » renvoie à quelque chose que seul l'utilisateur connaît. La « possession » renvoie à quelque chose que seul l'utilisateur possède. L'« inhérence » renvoie à quelque chose que l'utilisateur est.

Les éléments visés à l'alinéa 1er sont indépendants en ce sens que la compromission de l'un ne remet pas en question la fiabilité des autres. L'authentification forte est conçue de manière à protéger la confidentialité des données d'authentification.

Les établissements assujettis veillent à l'authentification forte du consommateur lorsque celui-ci :

- accède à son compte bancaire ou de paiement en ligne ;
- initie une opération de paiement électronique ;
- exécute une action, grâce à un moyen de communication à distance, susceptible de comporter un risque de fraude en matière de paiement ou de toute autre utilisation frauduleuse.

Pour la mise en œuvre des dispositions de l'alinéa précédent, les établissements assujettis accompagnent les services de paiement qu'ils fournissent de mesures de sécurité adéquates afin de protéger la confidentialité et l'intégrité des données de sécurité personnalisées des utilisateurs de services de paiement.

Article 4- Les établissements assujettis veillent à ce qu'une opération de paiement ne soit réputée autorisée que si le consommateur a donné son consentement à l'exécution de l'opération de paiement. Une opération de paiement peut être autorisée par le consommateur avant son exécution ou, si le consommateur et l'établissement assujettis en ont convenu ainsi, après cette exécution.

Le consentement à l'exécution d'une opération de paiement ou d'une série d'opérations de paiement est donné sous la forme convenue entre le consommateur et l'établissement assujetti. Le consentement à l'exécution d'une opération de paiement peut aussi être donné par l'intermédiaire du bénéficiaire.

En l'absence de consentement, l'opération de paiement est réputée non autorisée.

Article 5- La procédure de retrait de consentement fait l'objet d'un accord entre le consommateur et l'établissement assujetti.

Lorsque le consentement à l'exécution d'une série d'opérations de paiement est retiré, toute opération de paiement postérieure est réputée non autorisée.

Article 6- Lorsque, aux fins de l'utilisation d'un instrument de paiement donné, l'établissement assujetti ou une autre partie intervenant dans l'opération applique des frais, il en informe le consommateur avant l'initiation de l'opération de paiement.

Le consommateur n'est tenu d'acquitter les frais visés à l'alinéa précédent que s'il a eu connaissance de leur montant total, toutes taxes comprises, avant l'initiation de l'opération.

Article 7- Lorsque le consommateur ne reconnaît pas avoir autorisé une opération de paiement qui a été exécutée ou affirme que l'opération de paiement n'a pas été exécutée correctement, il incombe à l'établissement assujetti :

- de prouver que l'opération en question a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre du service fourni par l'établissement ;
- de prouver la fraude ou la négligence grave du consommateur, notamment que celui-ci a agi frauduleusement ou n'a pas satisfait, intentionnellement ou à la suite d'une négligence grave, à une ou à plusieurs des obligations qui lui incombent.

Article 8- Le refus d'exécution d'un ordre de paiement ou d'initiation d'une opération de paiement ainsi que les motifs de ce refus et la procédure à suivre pour corriger toute erreur factuelle l'ayant entraîné sont notifiés au consommateur au plus tard 24 heures après le refus.

La convention peut prévoir la possibilité pour l'établissement assujetti d'imputer des frais d'un montant raisonnable pour un tel refus si celui-ci est objectivement justifié.

Chapitre 3 : SECURITE ET LIMITES DES INSTRUMENTS DE PAIEMENT

Article 9- L'établissement assujetti qui émet un instrument de paiement :

- supporte le risque lié à l'envoi au consommateur d'un instrument de paiement ou de toute donnée de sécurité personnalisée relative à celui-ci ;

- s'assure que les données de sécurité personnalisées ne sont pas accessibles à d'autres parties que le consommateur qui est autorisé à utiliser cet instrument ;
- s'abstient d'envoyer tout instrument de paiement non sollicité, sauf dans le cas où un instrument de paiement déjà donné au consommateur doit être renouvelé s'il a expiré ;
- fournit au consommateur la possibilité de procéder à la notification de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation non autorisée de l'instrument de paiement, à titre gratuit, et ne facture, éventuellement, que les coûts de remplacement directement imputables à cet instrument de paiement ;
- veille à la disponibilité, à tout moment, de moyens appropriés et gratuits permettant au consommateur de procéder à la notification de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation non autorisée de l'instrument de paiement mis à sa disposition ;
- procède au blocage de l'instrument de paiement une fois la notification faite. Le consommateur peut demander le déblocage de l'instrument de paiement lorsque les raisons justifiant le blocage n'existent plus ;
- empêche toute utilisation de l'instrument de paiement après une notification effectuée pour perte, vol, détournement ou toute utilisation non autorisée de l'instrument de paiement.

Article 10- Sous réserve des plafonds réglementaires, le consommateur et l'établissement assujetti conviennent des limites de dépenses pour les opérations de paiement exécutées au moyen d'un instrument de paiement.

Article 11- L'établissement bloque l'instrument de paiement mis à la disposition d'un consommateur pour des raisons objectivement motivées ayant trait à la sécurité de l'instrument de paiement, à une présomption d'utilisation non autorisée ou frauduleuse de l'instrument de paiement ou, s'il s'agit d'un instrument de paiement doté d'une ligne de crédit, au risque sensiblement accru que le consommateur soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement.

Dans ces cas, l'établissement informe le consommateur, par tout moyen laissant trace écrite et/ou par tout moyen adéquat, du blocage de l'instrument de paiement et des raisons de ce blocage, si possible avant que l'instrument de paiement ne soit bloqué et au plus tard immédiatement après, à moins que le fait de fournir cette information ne soit pas acceptable pour des raisons de sécurité objectivement justifiées.

Article 12- L'établissement débloque l'instrument de paiement ou remplace celui-ci par un nouvel instrument de paiement dès lors que les raisons justifiant le blocage n'existent plus.

Article 13- En cas d'incident opérationnel ou de sécurité susceptible d'avoir des répercussions sur les intérêts financiers de ses utilisateurs de services de paiement, l'établissement assujetti informe immédiatement ses utilisateurs de services de paiement de l'incident et de toutes les mesures disponibles qu'ils peuvent prendre pour atténuer les effets dommageables de l'incident.

Chapitre 4 : DISPOSITIONS FINALES

Article 14- Le présent règlement entre en vigueur à compter du 1er janvier 2021.

Article 15- Le Secrétaire Général de la COBAC est chargé de l'application du présent règlement et de sa notification aux autorités monétaires nationales, aux Directions Nationales de la Banque des Etats de l'Afrique Centrale, aux associations professionnelles des établissements assujettis à la COBAC et aux holdings financières assujetties à la COBAC.

Ainsi décidé et fait à Libreville, le 30 juillet 2020, en présence de :

Monsieur ABBAS MAHAMAT TOLLI, *Président* ; **Mesdames ASSADYA MAHAMAT NOUR, EKO EKO née Berthe YECKE ENDALE et Denise Ingrid TOMBIDAM, Messieurs Louis ALEKA-RYBERT, Constant BADIA, Jean-Paul CAILLOT, Silvestre MANSIELE BIKENE, Salomon Francis MEKE, Régis MOUKOUTOU, Bernard NGAZO et Guillaume PREVOST,** *membres*.

Pour la Commission Bancaire,

Le Président,

ABBAS MAHAMAT TOLLI