

REPUBLIQUE DU BURUNDI



AUTORITE DE REGULATION DU MARCHÉ DES CAPITAUX DU BURUNDI

REGLEMENT N° 05/2024 DU 30/05/2024 RELATIF AUX PLAINTES

MAI 2024

Vu la loi n°1/02 du 08 février 2008 portant lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme ;

Vu la loi n°1/09 du 30 mai 2011 portant code des sociétés privées et à participation publique ;

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

Vu la loi n°1/07 du 11 mai 2018 portant Système National de Paiement;

Vu la loi n° 1/05 du 27 février 2019 régissant le marché des capitaux du Burundi ;

Vu la loi n° 1/08 du 29 octobre 2020 régissant l'Autorité de Régulation du Marché des Capitaux du Burundi ;

Vu le règlement n° 01 du 26 /01/2024 régissant l'octroi d'agrément ou d'autorisation

L'Autorité de Régulation du Marché des Capitaux du Burundi ci-après dénommée « Autorité », édicte le présent Règlement:

## CHAPITRE I - DISPOSITIONS GENERALES

### Article 1: Objet

Le présent règlement a pour objet d'instaurer des procédures applicables à la gestion des plaintes en rapport avec les activités sur le marché des capitaux du Burundi.

### Article 2: Définitions

Dans le présent règlement, à moins que le contexte n'exige une interprétation contraire, les termes ci-après signifient:

**Autorité**: organe compétent chargé de la régulation de toute entité opérant sur le marché des capitaux;

**Comité**: le comité des plaintes instauré en vertu de l'article 3 du présent règlement;

**Plaignant**: toute personne déposant une plainte auprès du comité des plaintes ;

**Plainte**: un avis écrit par lequel toute personne lésée présente ses doléances tel que stipulé aux articles 10 et 11 du présent règlement;

**Représentant habilité**: une personne dûment mandatée et autorisée par un plaignant ou tout autre partie à la plainte pour agir en son nom et le ou la représenter devant le comité des plaintes ;

**Sentence**: Décision rendue sous forme de directive ou d'ordre par le comité des plaintes en vertu du présent règlement.

**Panel**: le Comité de recours indépendant du marché des capitaux du Burundi.

## CHAPITRE II : COMITE DES PLAINTES

### Article 3 : Mise en place d'un comité des plaintes

L'Autorité instaure un comité des plaintes chargé de la gestion de ces dernières à l'encontre:

- a. du personnel de l'Autorité;
- b. des personnes autorisées ou agréées.

Ce Comité est composé par trois (3) membres du Conseil d'Administration de l'Autorité:

L'Autorité peut, si elle le juge nécessaire, nommer des membres externes dont les compétences et l'expérience sont requises pour le Comité des plaintes.

Le mandat du comité des plaintes est de quatre (4) ans renouvelable une fois.



L'Autorité peut, si elle le juge nécessaire, saisir une autre entité compétente pour le traitement des plaintes.

#### **Article 4 : Secrétariat du comité des plaintes**

La Direction Générale de l'Autorité agit en tant que secrétariat du comité des plaintes.

L'Autorité désigne des membres du personnel chargé des tâches administratives du secrétariat, notamment de la réception des plaintes, de la communication avec les plaignants et de l'organisation des réunions du comité.

#### **Article 5 : Réunions du comité**

Le comité détermine ses propres procédures afférentes aux réunions et aux auditions des plaignants, sous réserve que les règles de justice naturelle soient respectées.

Les réunions du comité sont programmées de sorte à garantir que les plaintes soient tranchées de manière prompte et rapide.

#### **Article 6 : Récusation d'un membre du comité des plaintes**

Tout membre du comité doit révéler au comité toute procédure dans laquelle il est susceptible d'être face à un conflit d'intérêts ou d'être considéré comme tel, et doit se récuser.

#### **Article 7 : Dépenses du comité**

Les dépenses du comité sont supportées par le budget de l'Autorité.

### **CHAPITRE III : ATTRIBUTIONS ET FONCTIONS DU COMITE**

#### **Article 8 : Attributions générales**

Le comité des plaintes a les attributions et les fonctions suivantes :

- a. Recevoir les plaintes à l'encontre de l'Autorité ou de tout membre du personnel de l'Autorité;
- b. Recevoir les plaintes à l'encontre de toute personne autorisée ou agréée à propos des activités liées au marché des capitaux dont cette personne est autorisée ou agréée à exercer ;
- c. Etudier les plaintes et arranger leur règlement via un accord à l'amiable ;
- d. Approuver un règlement à l'amiable du litige opposant les parties ;
- e. Statuer sur les plaintes en cas d'échec du règlement à l'amiable;

- f. Remettre à l'Autorité un rapport annuel compilant les plaintes traitées, qui doit être publié dans son rapport annuel.

#### **CHAPITRE IV : PROCEDURES DE TRAITEMENT DES PLAINTES**

##### **Article 9 : Plaintes à l'encontre de l'Autorité du marché des capitaux**

Toute personne directement concernée par la façon dont l'Autorité a exercé ses fonctions, ou toute personne agissant directement au nom de cette personne, peut déposer une plainte au Comité.

Les plaintes à l'encontre de l'Autorité doivent porter sur des accusations de mauvaise conduite incriminant l'Autorité, découlant de la manière dont celle-ci a exercé ses fonctions ou manqué à ses obligations, ce qui comprend notamment les accusations de :

- a. erreur ou de négligence;
- b. retards inadmissibles ;
- c. comportement non professionnel de la part du Personnel de l'Autorité ;
- d. partialité ;
- e. manque d'intégrité.

##### **Article 10 : Plaintes à l'encontre de personnes autorisées ou agréées**

Une plainte peut être déposée auprès du Comité sur la base d'un ou de plusieurs des motifs suivants:

- a. une attitude inappropriée de la part d'un ou plusieurs membres du personnel de toute personne autorisée ou agréée;
- b. un acte ou une omission de la part d'une personne autorisée ou agréée, que l'acte ait été réalisé par la personne autorisée ou agréée ou par un tiers délégué par elles.

##### **Article 11 : Procédures de dépôt de plaintes**

Toute personne désirant déposer une plainte au sujet d'un des motifs précisés à l'article 10 peut :

- a. soit personnellement, soit par le biais de son représentant autorisé ou d'une association d'investisseurs reconnue par l'Autorité, déposer par écrit une plainte auprès du Comité;
- b. déposer une plainte par courrier électronique ou par le biais de la boîte à suggestions ou plaintes, ou par tout autre moyen prévu par l'Autorité.

10



Toutes les plaintes déposées par écrit doivent s'appuyer sur le modèle stipulé en annexe au présent règlement, être dûment signées par le plaignant ou par son représentant autorisé et étayées par les documents pertinents s'il y a lieu.

Aucune plainte à l'encontre d'une personne autorisée ou agréée adressée au comité n'est recevable :

- a. sauf si le plaignant avait, avant de présenter sa plainte, envoyé un avis écrit à la partie citée dans la plainte, et que cette partie l'avait rejetée ou que le plaignant n'avait pas reçu de réponse dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception de l'avis par la partie, ou que le plaignant n'était pas satisfait de la réponse apportée par la partie;
- b. sauf si la plainte est adressée dans les six (6) mois à compter de la date de réception par le plaignant de la communication du rejet de sa plainte par la partie citée.
- c. si la plainte porte sur une affaire ayant été déjà tranchée par le Comité lors d'une procédure précédente, que la plainte émane ou non du même plaignant, que celui-ci soit ou non accompagné d'autres plaignants ou d'autres parties concernées par l'affaire ;
- d. si la plainte porte sur une affaire faisant l'objet d'une procédure en cours devant le comité des plaintes, une cour, un tribunal, un arbitre ou toute autre instance, ou qu'un décret, un verdict ou une décision finale a déjà été adopté(e) par une autorité, une cour, un tribunal, un arbitre ou une instance ayant compétence en la matière.

Le comité des plaintes peut rejeter une plainte en invoquant l'un des motifs précisés à l'alinéa 3, ou s'il juge cette plainte fantaisiste ou vexatoire.

#### **Article 12 : Droit de demande d'informations**

Le comité des plaintes peut demander à la partie citée dans la plainte ou à toute autre personne, institution ou autorité de fournir des informations ou des copies certifiées d'un document lié à la plainte qui se trouve ou se trouverait en sa possession.

L'Autorité est tenue de négocier et signer des mémorandums d'entente avec d'autres autorités ou institutions afin de faciliter le partage d'informations.

Le Comité précise la nature des informations requises, les modalités et les délais de leur présentation au Comité.

#### **Article 13 : Confidentialité**

Le comité des plaintes doit préserver la confidentialité des informations ou documents portés à sa connaissance ou en sa possession dans le cadre de l'exercice de ses fonctions, et ne doit les divulguer à personne, sauf si la loi l'exige ou avec le consentement de la personne qui les a fourni(e)s.





Les dispositions de l'alinéa 1 n'empêchent pas le comité des plaintes de divulguer des informations ou des documents fourni(e)s par une partie dans une plainte à l'autre ou aux autres parties, si ces dernier(e)s sont raisonnablement considéré(e)s comme nécessaires dans l'intérêt de la justice naturelle et du traitement équitable lors des procédures.

Les dispositions du présent article ne s'appliquent pas aux cas de divulgation ou de fourniture d'informations par le comité au Conseil d'Administration de l'Autorité, ni à la publication du verdict du comité des plaintes dans une revue ou un journal, ni à leur dépôt devant un tribunal, une instance ou une autorité.

#### **Article 14 : Administration de la preuve devant le Comité des plaintes**

Lors des procédures devant le comité des plaintes, les règles concernant l'administration de la preuve en vigueur au Burundi peuvent ne pas s'appliquer si le Comité le décide ainsi pour autant que les principes de justice naturelle soient respectés.

Le Comité détermine s'il organise ou non des auditions pour la présentation des moyens de preuve ou pour l'exposé oral et si la procédure doit se dérouler sur la base des documents et d'autres ressources.

Le Comité peut décider qu'il n'est pas nécessaire qu'un plaignant soit présent lors de l'audition et peut statuer sur base des preuves documentaires qui lui ont été soumises.

#### **Article 15 : Règlement à l'amiable**

Le Comité doit, dès que possible, accuser réception de toute plainte et en transmettre une copie à la partie citée et doit, s'il y a lieu, plaider en faveur du règlement à l'amiable en jouant le rôle de médiateur entre le plaignant et la partie citée.

Si un règlement ou un accord à l'amiable est conclu entre les parties, le Comité dresse un procès-verbal de conciliation conformément aux termes dudit règlement ou accord dans les sept (7) jours ouvrables à compter de la date de celui-ci, et enjoindre aux parties de remplir leurs obligations en vertu des termes employés dans le procès-verbal.

Dans le but d'encourager le règlement à l'amiable des plaintes, le Comité doit suivre les procédures et prendre les mesures qu'il juge adéquates.

#### **Article 16 : De la sentence**

Lorsque l'affaire n'est pas réglée d'un commun accord endéans un (1) mois à compter de la réception de la plainte ou au bout d'un délai prolongé ayant éventuellement été accordé par le Comité, celui-ci doit, à partir des documents lui a été remis et après avoir donné à chaque partie l'occasion de se faire entendre, rendre sa sentence par écrit ou donner des instructions ou des ordres selon ce qu'il juge adéquat.

*10*



Le Comité rend la sentence dans un délai de trois (3) mois à compter de la date de dépôt de la plainte, sauf pour motif dûment justifié.

Le Comité signifie sa sentence aux parties à la plainte qui doivent s'y conformer sous réserve des dispositions de l'article 18 ci-dessous.

#### **Article 17 : Rectification de la sentence**

Dans les quinze (15) jours ouvrables suivant la réception de la sentence, une partie peut, si elle en informe l'autre partie, demander au Comité de rectifier une erreur de calcul, une faute d'orthographe, une erreur d'écriture ou toute autre erreur de nature similaire apparaissant dans la sentence.

Si le Comité estime justifiée une demande formulée au titre de l'alinéa 1, il effectue la rectification dans les quinze (15) jours ouvrables à compter de la réception de la demande et l'inclut dans la sentence.

Le Comité peut également rectifier de son propre chef une erreur au titre de l'alinéa 1, dans les quinze (15) jours ouvrables à compter de la date de la sentence.

#### **Article 18 : Finalité de la sentence et motifs de réexamen**

Sous réserve des dispositions du présent article, une sentence est définitive et contraignante pour les parties.

Si l'une des parties n'est pas satisfaite du verdict par sentence, elle peut, dans un délai d'un (1) mois à compter de la signification de la sentence conformément à l'article 16, ou de la sentence rectifiée conformément à l'article 17, renvoyer la question devant le Panel du marché des capitaux.

Une sentence ne peut être renvoyée devant le Panel que si :

- a. une mauvaise administration flagrante de la justice a été commise ;
- b. la sentence présente une erreur manifeste.

Une partie contre qui une conclusion ou décision ou une sentence a été rendue par le comité peut renvoyer l'affaire devant le Panel dès lors qu'elle a remis soixante-quinze pour cent (75%) du montant mentionné dans la sentence audit Panel. Toutefois, le Panel peut, pour des raisons devant être consignées par écrit, annuler ou réduire le montant devant être déposé en vertu du présent alinéa.

Le Panel peut réexaminer la sentence et rendre des ordonnances s'il le juge nécessaire.

La sentence rendue par le Comité peut être suspendue jusqu'à l'expiration d'un délai d'un (1) mois pour le renvoi de l'affaire devant le Panel du marché des capitaux en vertu de l'alinéa 2 précédent ou jusqu'à ce que ledit Panel ait statué sur l'affaire, selon le cas.



Les dépenses dudit Panel sont supportées par l'Autorité.

#### **Article 19 : Frais et intérêts**

Le comité des plaintes ou le Panel, selon le cas, est compétent pour octroyer une indemnisation proportionnée et des intérêts de retard si nécessaire jusqu'à la date d'exécution de la sentence.

Le comité des plaintes peut imposer des frais au plaignant pour avoir déposé une plainte fantaisiste ou vexatoire.

#### **Article 20 : Conséquences de la non-exécution de la sentence**

Sauf renvoi devant le Panel du marché des capitaux, la sentence du comité des plaintes doit être exécutée par la partie qui en a reçu l'injonction dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception de la sentence ou dans celui précisé dans la sentence.

Dans le cas où, après expiration du délai de renvoi devant le Panel du marché des capitaux, une personne manque à son obligation d'exécuter la sentence sans raison valide, elle peut faire l'objet de mesures administratives que le Comité juge adéquates.

### **CHAPITRE V : DISPOSITIONS DIVERSES ET FINALES**

#### **Article 21 : Obligation d'informer les clients à propos des procédures de plaintes**

Toute personne autorisée ou agréée doit disposer de procédures de dépôt et/ou de traitement des plaintes conformément aux réglementations relatives à la conduite de ses activités et informer ses clients de leur droit à déposer une plainte auprès du comité des plaintes.

#### **Article 22 : Interprétation des règlements de l'autorité**

Si un blocage se présente lors de la mise en application des dispositions du présent règlement, l'Autorité peut émettre des instructions ou clarifications qu'elle juge nécessaires ou opportunes pour le surmonter.

#### **Article 23 : Entrée en vigueur**

Le présent règlement entre en vigueur à la date de sa signature et sa publication au Bulletin Officiel du Burundi et sur le site web de l'Autorité.

Fait à Bujumbura, le 30/05/2024

Le Directeur Général de l'Autorité de Régulation du Marché des  
Capitaux du Burundi

Dr Arsène MUGENZI



## ANNEXE

### FORMULAIRE DE PLAINTE

[En vertu de l'article 11 du règlement N° 05/2024 du .../05/2024 relatif aux plaintes

(RESERVE A L'ADMINISTRATION)

Plainte N° ..... de..... (Année)

Date .....

(À REMPLIR PAR LE PLAIGNANT)

*À l'intention du comité des plaintes*

1. PLAINTÉ A L'ENCONTRE DE ..... (Nom de la partie contre qui la réclamation est déposée)
2. NOM DU PLAIGNANT .....
3. ADRESSE COMPLETE DU PLAIGNANT .....
4. N° DE TELEPHONE/N° DE FAX .....
5. ADRESSE ÉLECTRONIQUE .....

PLAINTÉ A L'ENCONTRE DE (nom et adresse complète de la partie contre qui la plainte est déposée)

1. NOM .....
2. ADRESSE COMPLETE .....
3. N° DE TELEPHONE/No DE FAX .....
4. ADRESSE ELECTRONIQUE .....

DATE DE NOTIFICATION/DE PLAINTÉ DEPOSEE PAR LE PLAIGNANT A LA PARTIE CONTRE QUI LA PLAINTÉ EST FAITE

Date : .....

(Merci de bien vouloir joindre trois (3) copies de la notification)

*b*



Un rappel a-t-il été envoyé par le plaignant ? ☐ OUI/☐ NON

(Si oui, merci de bien vouloir joindre trois (3) copies du rappel)

OBJET/MOTIFS DE LA PLAINTES

.....  
.....  
NATURE DE LA PLAINTES *(Si l'espace est insuffisant, merci de bien vouloir joindre une feuille à part)*

.....  
SUITE RESERVEE A LA PLAINTES PAR LA PARTIE CITEE

Une réponse a-t-elle été apportée à une déclaration écrite en vertu de l'article 11 alinéa 3 (a) et reçue dans un délai d'un (1) mois de la part de la partie visée par la plainte ? ☐ OUI/☐ NON

*(Si oui, merci de bien vouloir joindre une copie de la réponse)*

La déclaration a-t-elle été rejetée ? ☐ OUI/☐ NON

*(Si oui, merci de bien vouloir joindre une copie de la lettre de rejet)*

Le plaignant a-t-il reçu une autre décision ferme au sujet de la plainte ? ☐ OUI/☐ NON

*(Si oui, merci de bien vouloir joindre une copie de la décision)*

NATURE DE LA REPARATION DEMANDEE AUPRES DU COMITE DES PLAINTES

.....  
.....  
*(Merci de bien vouloir joindre des copies des preuves documentaires, s'il y a lieu, afin d'étayer votre requête)*

10

## LISTE DES DOCUMENTS JOINTS

### DECLARATION

Je/nous, soussigné(s) le(s) plaignant(s), déclare/déclarons par la présente que :

- a. les informations fournies ci-dessus sont exactes ; et que
- b. Je n'ai/nous n'avons ni caché des faits, ni déformé aucun des faits mentionnés plus haut et dans les documents ci-joints.
- c. La plainte est déposée avant expiration du délai de six (6) mois conformément aux dispositions du règlement relatif aux plaintes.
- d. L'objet de la présente plainte n'a, à ma/notre connaissance, jamais été porté à l'attention d'une autre instance de résolution des litiges par moi-même, par l'un de nous ou par l'une des parties concernées par l'affaire.
- e. L'objet de la présente plainte n'a pas été déjà tranché par le comité des plaintes lors d'une autre procédure.
- f. L'objet de la présente plainte n'a pas été tranché par une autre instance, un autre tribunal ou un arbitre.
- g. J'autorise/nous autorisons au Comité des plaintes à divulguer les informations/documents que je lui ai/nous lui avons fourni(e)s dès lors que le Comité juge cette divulgation nécessaire pour remédier à toute autre plainte ou à ma/notre plainte.
- h. J'ai/nous avons lu attentivement les dispositions du règlement n° 05/2024 du .../05/2024 relatif aux plaintes.

Cordialement,

(Signature du plaignant)





## DESIGNATION/HABILITATION

(Si le plaignant souhaite désigner/habiller son représentant, afin que ce dernier se présente et agisse en son nom devant le comité des plaintes, la déclaration suivante doit également être remise.)

Je/nous, soussigné(s) le(s) plaignant(s) susmentionné(s), désigne/désignons par la présente  
.....dont l'adresse  
est.....en tant que mon/notre  
REPRESENTANT dans toutes les procédures relatives à la présente plainte, et  
confirme/confirmons que toute déclaration, acceptation ou tout rejet de sa part m'engagera/nous  
engagera.

Il/elle a signé ci-dessous en ma présence.

A ACCEPTE

(Signature du représentant)

(Signature du/des plaignant(s))

Date.....

