WARA

PROCEDURE DE GESTION DES PLAINTES

2021

WEST AFRICA RATING AGENCY
(Membre du groupe GCR)

OBJET

Le département de conformité de GCR est responsable de la gestion des plaintes reçues par toute tierce partie en relation avec les activités commerciales de GCR. GCR prend en compte les plaintes, entre autres, concernant sa conduite sur le marché, la conduite de ses responsabilités commerciales, la conduite de ses responsabilités en matière d'analyse, ou de services de notation de crédit, et toute autre conduite qui pourrait s'appliquer à GCR en termes de loi, de réglementation, de norme, de politique, de procédure ou de Code applicables. Toute tierce partie qui s'engage avec GCR et qui est lésée par la conduite de GCR peut déposer une plainte auprès de GCR sur son portail de plaintes sur le site web de GCR. GCR met l'accent sur l'enregistrement, la gestion et la résolution adéquate de toute plainte reçue. GCR estime qu'à travers le processus de gestion des plaintes, GCR améliore ses offres sur le marché et améliore ses structures internes et sa prestation de services. Les plaintes suivront le processus défini dans le présent document et GCR s'efforcera d'agir raisonnablement en déterminant la légitimité de toute plainte et les mesures résolutives appropriées. Si un plaignant souhaite déposer une plainte contre le responsable de la conformité ou le Directeur Général, cette plainte sera transmise à l'un des directeurs à des fins de contrôle et de suivi appropriés. Ce document décrit les systèmes et méthodes en place pour le dépôt et la gestion ultérieure des plaintes reçues par le département de conformité.

DESCRIPTION DE LA PROCÉDURE DE PLAINTE

Vous trouverez ci-dessous les phases fondamentales de la gestion et du traitement des plaintes, ainsi qu'une brève explication de chacune d'entre elles.

Reçu

Toute personne lésée par la conduite de GCR ou de son personnel dans la fourniture de ses Services de notation de crédit peut déposer une plainte par le biais du portail de plaintes de GCR sur son site web. L'enregistrement de la plainte sur le portail constitue la notification officielle de la plainte à GCR. Si une personne se plaint de la conduite de GCR ou de son personnel dans le cadre de la fourniture de ses Services de notation de crédit par tout autre moyen auprès d'un autre membre du personnel, cette plainte doit être adressée au portail de plaintes. Toute incertitude concernant la nature d'une plainte doit être transmise au responsable de la conformité de GCR pour examen.

Remerciements

Dès réception de la plainte provenant du portail des plaintes, le département de conformité en accuse réception par écrit au plaignant et l'enregistre dans le registre des plaintes. L'accusé de réception doit avoir lieu dans les 2 jours ouvrables. Si le plaignant ne reçoit pas d'accusé de réception dans le délai imparti, il doit en informer le responsable de la conformité de GCR.

Demande

Le département de conformité peut demander des informations, ou des informations supplémentaires, au plaignant afin d'évaluer et de traiter correctement la plainte en vue de clarifier, d'évaluer ou de rectifier, le cas échéant, toute conduite si cela est jugé nécessaire. Le département de conformité peut également demander l'accès à toute information sur le système informatique, ou à des sources connexes, en rapport avec la plainte afin d'examiner correctement la conduite de GCR ou de son personnel et le bien-fondé de la plainte déposée.

Revue et interview

Le département de conformité peut interroger tout membre du personnel en rapport avec la plainte. Un examen des mesures prises par le personnel peut être entrepris en vue d'aborder, d'évaluer et/ou de clarifier correctement la conduite, les actions ou les mérites faisant l'objet de la plainte.

Résultat et réponse

Au terme de l'examen, de la prise en compte et de l'évaluation des informations disponibles, le département de conformité fournira un rapport indépendant à la direction de GCR. Le plaignant sera informé du résultat et des raisons jugées nécessaires par le département de conformité. Le résultat doit être communiqué au plaignant dans les 30 jours ouvrables suivant la date d'accusé de réception de la plainte par le département de conformité. Selon la nature de la plainte, la disponibilité de l'information et le personnel, le département de conformité peut, après en avoir avisé le plaignant, prolonger la période d'examen pour une période qu'elle juge nécessaire dans les circonstances.

L'OBJET DE L'EXAMEN ET DE L'INTERVIEW

Le département de conformité de GCR examinera la plainte et les informations disponibles afin de déterminer en premier lieu la légitimité de la plainte. La légitimité de la plainte est influencée par :

- Que la plainte soit liée ou non à une loi, un règlement ou une norme applicable, ou encore à une politique, une procédure ou un code de GCR.

- Les questions qui n'émanent pas de la fourniture de services de notation de crédit, de la conduite analytique, du comportement commercial ou des questions accessoires à ces questions.

- Les transactions de bonne foi ou les différends qui sont résolus entre les parties ;

- Des questions non matérielles qui n'ont pas d'impact sur l'une ou l'autre des parties, qui peuvent être facilement corrigées et qui n'entraînent aucune discussion ; ou un désaccord général avec une notation de crédit et/ou une demande externe de faire appel d'une notation de crédit.

Un appel d'une décision de notation de crédit n'équivaut pas à une plainte et, en tant que tel, suit un processus entièrement différent, contrôlé au sein du département (s) d'analyse. Afin de mieux comprendre le processus d'appel d'une décision de notation de crédit, veuillez-vous référer à la Politique de processus de notation de crédit de GCR.

La deuxième considération du département de conformité est de déterminer, grâce aux informations fournies, s'il existe des circonstances de non-conformité à une loi, un règlement ou une norme applicable ou à une politique, une procédure ou un code de GCR. Ou encore, de déterminer si la conduite de GCR ou de son personnel pourrait raisonnablement être perçue comme ayant lésé le plaignant et allant à l'encontre de l'éthique et des principes de GCR.

RÉSULTAT ET RÉPONSE

Le département de conformité de GCR communiquera au plaignant, de la manière qu'elle jugera appropriée, le résultat de l'examen interne, un résumé des conclusions et des action correctives, le cas échéant, prises par GCR. GCR n'est pas tenue d'indemniser un plaignant en raison de cette politique.

Si le plaignant estime que sa plainte n'a pas été traitée de manière adéquate, il peut en référer par écrit au responsable de la conformité de GCR pour qu'il prenne des mesures supplémentaires. Cela peut inclure, entre autres, la transmission de l'affaire à l'autorité de surveillance compétente.

Des dossiers adéquats de toutes les plaintes, des examens des plaintes, des résultats et des réponses seront conservés conformément à la politique de conservation des dossiers de GCR.