

MINISTERE DE L'ECONOMIE ET DES FINANCES

DECRET n° 2009-95 en date du 2 octobre 2008

DECRET n° 2009-95 en date du 2 octobre 2008, portant création et organisation de l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers (O.Q.S.F./Sénégal).

Article premier. - Il est créé, au sein du Ministère de l'Economie et des Finances, un observatoire dénommé « Observatoire de la Qualité des Services Financiers du Sénégal (O.Q.S.F./Sénégal) » placé sous l'autorité du Ministre de l'Economie et des Finances.

Art. 2. - Au sens du présent décret les Services Financiers regroupent les services offerts par les institutions suivantes :

- ▶ les banques et les établissements financiers tels que définis par la loi portant réglementation bancaire ;
- ▶ les sociétés d'assurances ;
- ▶ les institutions de micro finance ;
- ▶ la Société Nationale la Poste ainsi que ses filiales financières Postifinances en particulier.

En tant que de besoin, cette liste pourra être élargie à d'autres catégories d'institutions proposant au public des produits financiers ou assimilés.

Art. 3. - L'Observatoire de la Qualité des Services Financiers a pour objet d'assurer notamment :

- ▶ le suivi de la qualité des services rendus à la clientèle par les institutions visées à l'article 2 ;
- ▶ l'information et le renseignement du public sur les services financiers ;
- ▶ l'élaboration de publications périodiques sur les services financiers ;
- ▶ l'établissement de guides de référence pour les services financiers en vue de les vulgariser auprès du public et de diffuser les meilleures pratiques en la matière ;
- ▶ la formulation de recommandations portant sur les services financiers .
- ▶ le suivi du dispositif de la Médiation.

Art. 4. - Pour la réalisation de ces missions, l'Observatoire procède à la collecte des renseignements requis par le biais d'études, d'enquêtes et de consultations, à leur traitement, à l'élaboration d'indicateurs pertinents et à l'analyse de l'ensemble des données disponibles, de manière à apprécier la qualité des prestations offertes par les institutions ciblées.

L'Observatoire est également destinataire des rapports des Médiateurs et peut être saisi, pour information par tout client d'une des institutions concernées, des éventuels dysfonctionnements du dispositif de Médiation.

Art. 5. - L'Observatoire de la Qualité des Services Financiers est administré par un Secrétaire exécutif sous la supervision d'un Conseil d'Orientation.

Art. 6. - Le Conseil d'Orientation de l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers est chargé entre autres :

- ▶ de définir les orientations de l'Observatoire ;
- ▶ d'approuver le programme d'activités, d'études et d'enquêtes de l'Observatoire ;
- ▶ d'adopter le budget et d'arrêter les comptes et les états financiers annuels ;
- ▶ d'examiner le rapport d'activités du Secrétaire Exécutif et les rapports annuels des médiateurs ;
- ▶ d'adresser des recommandations aux médiateurs, aux opérateurs des services financiers et aux autorités compétentes du secteur financier ;
- ▶ de proposer des réformes ou réaménagements des dispositions réglementaires en vigueur notamment en vue d'une amélioration de la qualité des services financiers.

Art. 7. - Le Conseil d'Orientation de l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers est composé comme suit :

- ▶ deux représentants du Ministre de l'Economie et des Finances ;
- ▶ le Directeur National de la BCEAO ou son représentant ;
- ▶ le Directeur de la Monnaie et du Crédit (DMC) ;
- ▶ le Directeur de l'Appui au Secteur Privé (DASP) ;
- ▶ le Directeur des Assurances ;
- ▶ le Directeur Général de la Poste ;

- ▶ le Directeur chargé de la Réglementation et de la Supervision des Systèmes Financiers Décentralisés ;
- ▶ le Président de l'Association Professionnelle des Banques et Etablissements Financiers (APBEF) ;
- ▶ le Président de la Fédération Sénégalaise des Sociétés d'Assurances (FSSA) ;
- ▶ le représentant de l'Association Professionnelle des systèmes financiers décentralisés ;
- ▶ le représentant de la Chambre de Commerce et d'industrie de Dakar ;
- ▶ deux représentants des organisations de défense du consommateur ;
- ▶ deux experts, dont un juriste et un chercheur désignés par arrêté du Ministre de l'Economie et des Finances.

Le Secrétaire Exécutif assiste à toutes les réunions et assure les fonctions de secrétaire du Conseil d'orientation avec voix consultative.

Art. 8. - Sur proposition de ses membres, le président du Conseil d'Orientation est nommé par arrêté du Ministre de l'Economie et des Finances.

Art. 9. - Le Président et les membres du Conseil d'Orientation de l'Observatoire perçoivent une indemnité de session dont le taux et les conditions d'octroi seront fixées par arrêté du Ministre de l'Economie et des Finances.

Art. 10. - Le Secrétaire Exécutif de l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers est nommé par le Ministre de l'Economie et des Finances après sélection sur appel à candidature.

Le Secrétaire exécutif est assisté par des experts choisis au terme d'un appel à candidature et par un personnel d'appui.

Art. 11. - Le Secrétaire Exécutif assure la bonne exécution de l'ensemble des missions de l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers. A ce titre, il est chargé notamment :

- ▶ de préparer le budget et les états financiers de l'Observatoire et de les soumettre au conseil d'orientation ;
- ▶ d'élaborer les programmes d'activités, d'études et d'enquêtes de l'Observatoire ;
- ▶ de rédiger les rapports d'activités ;

- ▶ de recruter, d'administrer et de gérer le personnel conformément à la réglementation en vigueur ;
- ▶ de préparer, en rapport avec le Président du Conseil d'orientation, l'ordre du jour des différentes sessions dudit conseil ainsi que les convocations y afférentes, les comptes rendus des délibérations et d'exécuter les décisions du Conseil d'orientation ;
- ▶ d'assurer la gestion administrative et financière de l'Observatoire ;
- ▶ de représenter l'Observatoire dans les actes de la vie civile et en justice.

Art. 13. - Il est institué la fonction de médiateur financier ayant pour mission de favoriser le règlement amiable des litiges individuels qui naissent entre les organismes financiers et la clientèle dans le domaine des services offerts, à l'exclusion des différends relatifs à leur politique commerciale (politique tarifaire, taux d'intérêt sur crédit, décision de refus de crédit etc...) Les médiateurs financiers sont nommés par arrêté du Ministre de l'Economie et des Finances.

Art. 14. - Les attributions et conditions d'exercice de l'activité ainsi que les modalités de rémunération des médiateurs financiers sont définies par arrêté du Ministre de l'Economie et des Finances.

Art. 15. - Les rémunérations des médiateurs, du Secrétaire Exécutif et du personnel du Secrétariat Exécutif sont à la charge exclusive de l'Observatoire de la Qualité des Services financiers. Les modalités de fixation de ces rémunérations seront définies par arrêté du Ministre de l'Economie et des Finances.

Art. 16. - Les ressources nécessaires à l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers et à l'exécution de ses missions proviennent des contributions de l'Etat et des institutions visées à l'article 2 établies sur le territoire de la République du Sénégal.

Art. 17. - Un règlement intérieur adopté par le Conseil d'orientation et approuvé par le Ministre de l'Economie et des Finances définit les règles de fonctionnement de l'Observatoire de la qualité des Services Financiers.

Art. 18. - Le Ministre d'Etat, Ministre de l'Economie et des Finances, est chargé de l'exécution du présent décret qui sera publié au Journal officiel.