

**REPUBLIQUE DU SENEGAL**

*Un Peuple – Un But – Une Foi*

**MINISTERE DE L'ECONOMIE  
DES FINANCES ET DU PLAN**

**OBSERVATOIRE DE LA QUALITE  
DES SERVICES FINANCIERS**



**RAPPORT ANNUEL DU MEDIATEUR  
DES BANQUES, DES ETABLISSEMENTS  
FINANCIERS, DES SYSTEMES FINANCIERS  
DECENTRALISES ET DE LA POSTE**

**ANNEE 2016**

## SOMMAIRE

<b>AVANT PROPOS</b> .....	<b>3</b>
<b>1. PRESENTATION DE LA MEDIATION</b> .....	<b>5</b>
1.1. Procédures de saisine du médiateur .....	5
1.2. Procédure de traitement des dossiers de médiation .....	6
<b>2. ACTIVITES DE LA MEDIATION</b> .....	<b>7</b>
2.1. Evolution des demandes de médiation.....	7
2.2. Profil des requérants .....	8
2.3. Répartition selon le genre.....	9
2.4. Répartition selon le secteur d'activités.....	9
2.5. Catégories d'opérateurs financiers impliqués.....	10
2.6. Provenance géographique des saisines .....	11
<b>3- TRAITEMENT DES DOSSIERS</b> .....	<b>12</b>
3.1. Instruction des dossiers de médiation.....	12
3.2. Résultats obtenus.....	13
3.3. Typologie des réclamations .....	14
<b>4- ACTIONS DE COMMUNICATION ET D'INFORMATION</b> .....	<b>16</b>
<b>5. RECOMMANDATIONS</b> .....	<b>18</b>
<b>6. PERSPECTIVES</b> .....	<b>23</b>
<b>ANNEXES</b> .....	<b>24</b>

## AVANT PROPOS

Le présent rapport qui constitue le septième bilan de la médiation des banques, des établissements financiers, des systèmes financiers décentralisés et de la Poste est marqué par un fléchissement du volume des dossiers enregistrés par les services de la médiation, ce qui traduit sans nul doute les efforts menés par la plupart des opérateurs de services financiers pour soigner en interne le traitement des réclamations de la clientèle. Cette exigence est dictée par la volonté de se hisser aux normes de bonnes pratiques dans la quête inlassable d'une meilleure qualité de services nourrie par des consommateurs mieux informés de leurs droits et de plus en plus exigeants.

Le renforcement du périmètre d'intervention du Médiateur à la faveur de l'érection du décret n 2014-1653 du 24 décembre 2014 relatif à la Médiation et à la Conciliation a permis l'éligibilité sous mandat adapté à la médiation de dossiers à caractère commercial et financier, pendants en justice. Il va sans dire que la contribution de la médiation à l'attractivité de l'environnement et du climat des affaires tant recherché avec la mise en œuvre du PSE, est attendue par les autorités étatiques sur le chemin du désengorgement de la justice, de la réduction des délais de traitement des dossiers pour ne pas dire de l'érection d'une justice plus efficace et moins coûteuse.

La médiation peut franchir une étape décisive dans sa légitimation comme moyen de recours alternatif crédible mis à la disposition des particuliers à travers la réalisation à moyen terme de la saisine du Médiateur par d'autres canaux dont le téléphone en raison du fort taux de pénétration de la téléphonie mobile au Sénégal. Ce dispositif viendra en renfort de la saisine en ligne déjà opérationnelle et par le canal duquel la plupart des réclamations des clients me sont parvenues.

Ce faisant, la médiation pourra atteindre un palier d'efficacité dont l'optimisation suppose la mise en place d'un « call center » et la poursuite des activités de vulgarisation et de sensibilisation de manière à en faciliter son accès par les populations y compris les plus vulnérables.

C'est la trajectoire que j'entends imprimer à la médiation à court et moyen terme parce qu'elle me paraît plus appropriée pour donner un coup de fouet à démocratisation de cet outil. Ce nouvel élan constitue en même temps une réponse concrète à la nécessité de donner plus de robustesse à ce dispositif qu'appellent de leurs vœux les autorités locales et les populations qu'il m'a été donné de rencontrer dans le cadre des tournées régionales de sensibilisation et d'information sur la médiation à l'échelle nationale.

A l'entame de ce nouvel exercice, je voudrais remercier les autorités étatiques et monétaires en charge du suivi et de la régulation du secteur financier pour leur appui et leur soutien sans faille à la médiation.

J'associe à ses remerciements, les associations professionnelles les associations de consommateurs et particulièrement les opérateurs de services financiers pour leur esprit coopératif et la collaboration fructueuse au cours de l'exercice 2016.

**Cheikh Tidiane DIOP**

**Le Médiateur**

## 1. PRESENTATION DE LA MEDIATION

En application du décret n° 2009-95 du 06 février 2009 portant création de l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers, la médiation des banques, des établissements financiers, des systèmes financiers décentralisés et de La Poste offre à la clientèle des services financiers susvisés un service public gratuit favorisant la résolution à l'amiable des litiges à caractère financier dans les conditions définies par l'arrêté ministériel n°02256 du 02 mars 2009 fixant les attributions et conditions d'exercice de la médiation.

### 1.1. Procédures de saisine du médiateur

Le médiateur des banques, des établissements financiers, des systèmes financiers décentralisés et de La Poste peut être saisi par toute personne physique ou morale notamment la petite entreprise et moyenne entreprise telle que définie dans la loi d'orientation n° 2008-29 du 28 juillet 2008, relative à la promotion et au développement des petites et moyennes entreprises, de différends portant sur des prestations qui leur ont été fournies ou des contrats conclus avec l'un des opérateurs de services financiers susvisés, à l'exclusion de réclamations relatives à la politique commerciale (politique tarifaire, taux d'intérêt sur crédit, etc.).

La demande de médiation doit être écrite et adressée directement au Médiateur. La transmission de la saisine peut se faire par voie postale ou en ligne au moyen d'un formulaire électronique disponible dans le site de l'Observatoire.

Les copies des pièces utiles à l'examen du dossier doivent accompagner la demande, en particulier, les échanges de correspondances et l'ensemble des documents justifiant le bien fondé des allégations du requérant.

Toutefois, la saisine du médiateur, par le client, ne peut intervenir qu'après constat d'un recours infructueux, auprès des services de réclamations internes de l'opérateur de services financiers en cause. Il convient toutefois de préciser que la requête est irrecevable lorsque les faits, objet du litige, sont pendants en justice.

## 1.2. Procédure de traitement des dossiers de médiation

Dans le cadre de l'exercice de sa mission à laquelle il consacre toute la diligence requise et tous les moyens dont il dispose, le Médiateur jouit d'une autonomie qui l'affranchit de toute contingence et qui le rend maître de la conduite du différend porté à sa connaissance.

L'adoption d'une procédure contradictoire est généralement de mise dans l'instruction des dossiers de médiation. Cependant, le médiateur peut, s'il le juge utile, recevoir les parties séparément ou ensemble ou interroger toute personne à même de l'éclairer, en particulier les autorités de contrôle et de supervision du secteur financier.

Lorsque la demande est recevable, le médiateur s'assigne un délai de deux mois pour statuer sur les cas qui lui sont soumis. En tout état de cause la durée de la médiation ne peut dépasser un an.

En cas de non conciliation des parties, le Médiateur rend un avis motivé qui demeure confidentiel. Les parties s'interdisent d'en faire état devant une instance judiciaire ou arbitrale. De plus, l'avis n'est contraignant ni pour le requérant ni pour l'opérateur de services financiers. La partie qui s'estime non satisfaite reste libre de porter le litige devant une instance juridictionnelle ou arbitrale.

La médiation prend fin si l'une des conditions suivantes est réalisée :

- émission d'un avis ;
- signature d'un accord amiable valant transaction entre les parties ;
- désistement de l'une des parties, notifié par écrit au Médiateur ;
- exécution volontaire par l'une des parties de l'obligation qui lui incombe ;
- constat par le Médiateur d'un désaccord persistant entre les parties rendant infructueuse la recherche d'une solution au différend.

## 2. ACTIVITES DE LA MEDIATION

### 2.1. Evolution des demandes de médiation

Avec une évolution croissante du volume des dossiers soumis à la médiation des banques, des établissements financiers, des systèmes financiers décentralisés et de la Poste (la médiation) observée entre 2011 et 2014, l'activité de médiation s'est traduite par une baisse du nombre de saisines au cours de l'exercice 2016 qui affiche 135 requêtes contre 259 en 2015.

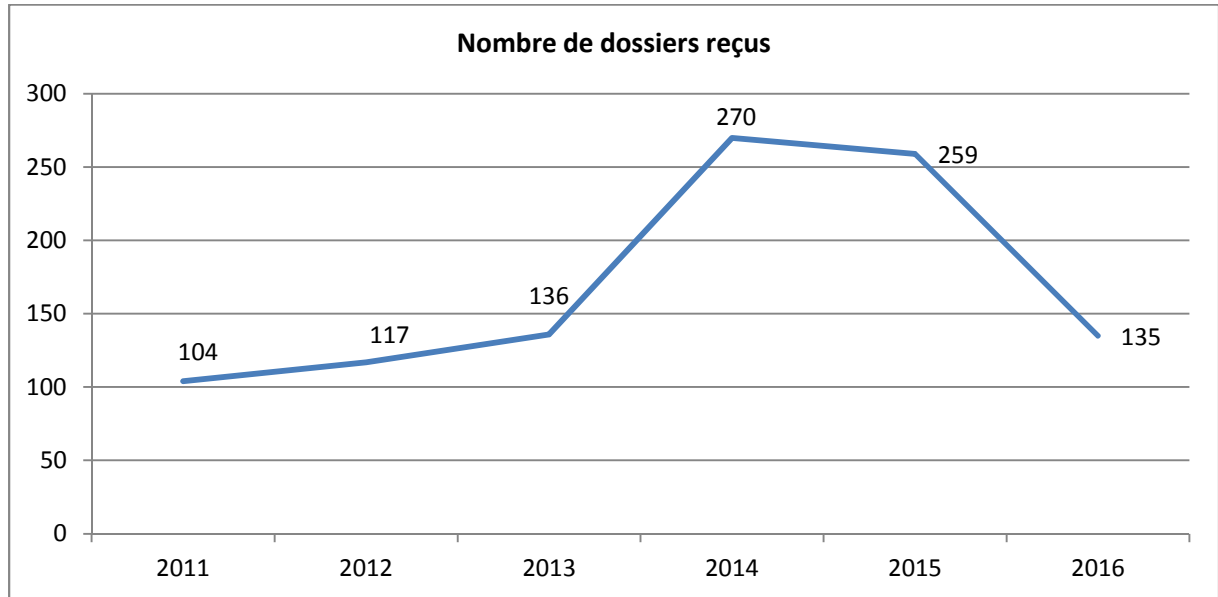
Ce recul, constaté dans le nombre de saisines qui me sont parvenues, loin de signifier un moindre engouement des usagers à recourir à la médiation, traduit bien au contraire la volonté de plus en plus affirmée des établissements de crédit, de consentir davantage d'effort pour assurer le traitement en amont des réclamations de leurs clients, afin de minimiser la récurrence des plaintes dont ils pourraient faire l'objet auprès du médiateur.

Il s'y ajoute, la prise en compte des résultats issus du traitement par nos services, des consultations téléphoniques émanant des usagers, qui ont permis de désamorcer plus de 800 litiges potentiels. Ce qui sans nul doute, a considérablement contribué à la réduction du nombre de saisines.

Tableau n° :1 : Evolution des demandes de médiation

Année	2011	Variation	2012	Variation	2013	Variation	2014	Variation	2015	Variation	2016
Nb de dossiers reçus	104		117		136		270		259		135
Dossiers recevables non	0		4		7		0		12		0
Dossiers recevables	104		113		129		270		247		135
Report dossiers N-1	0		26		3		5		5		30
Total dossiers recevables	104	34%	139	-5%	132	108%	275	-8%	252	-35%	165

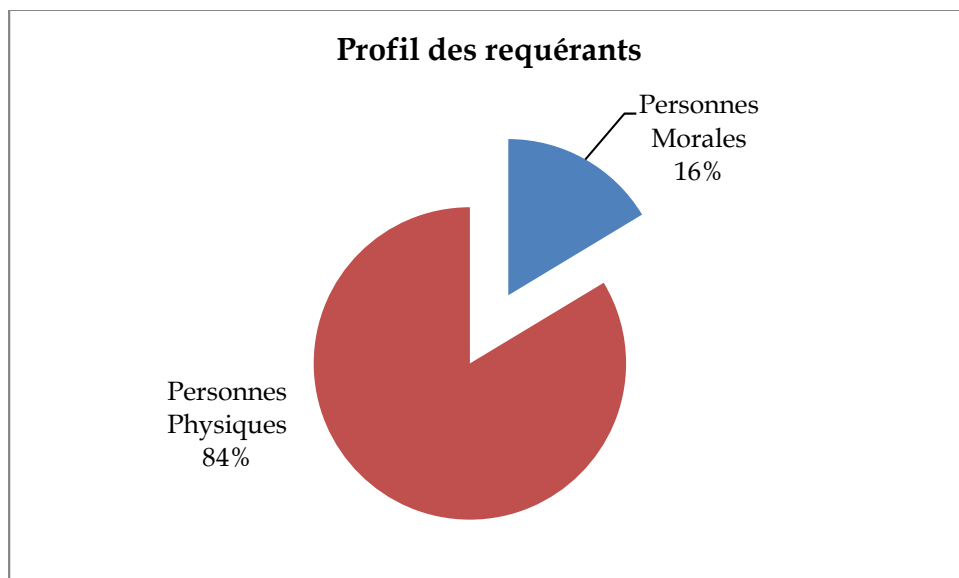
Figure 1 : Nombre de dossiers reçus



## 2.2. Profil des requérants

L'examen des saisines suivant le profil des requérants, place au premier plan les personnes physiques qui ressortent avec un taux de 84% contre 16% pour les personnes morales.

Figure 2 : Profil des requérants

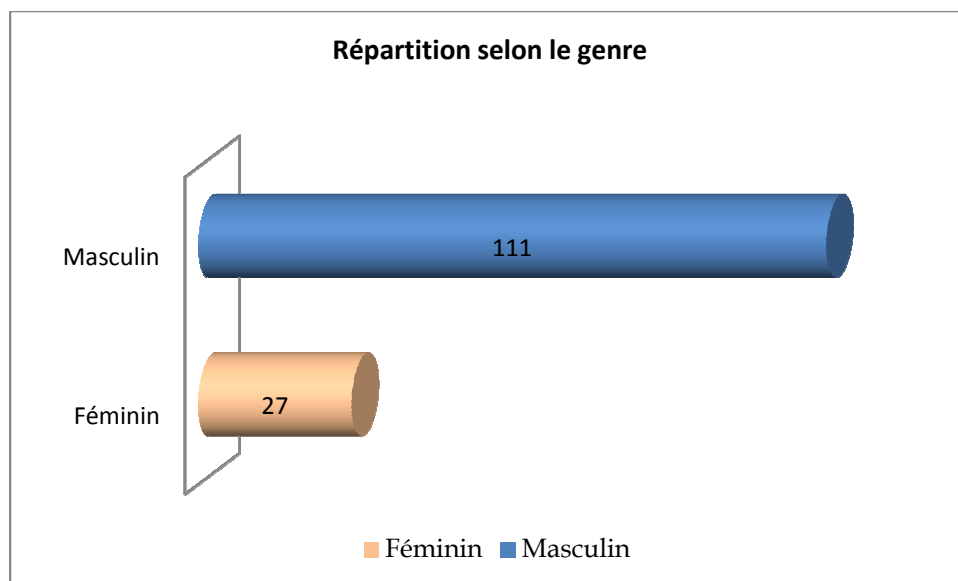




### 2.3. Répartition selon le genre

L'analyse des cas de réclamations suivant le genre met en exergue la prépondérance des saisines émanant de la gente masculine soit 80,4% contre une proportion 19,6% de requêtes à l'initiative des femmes.

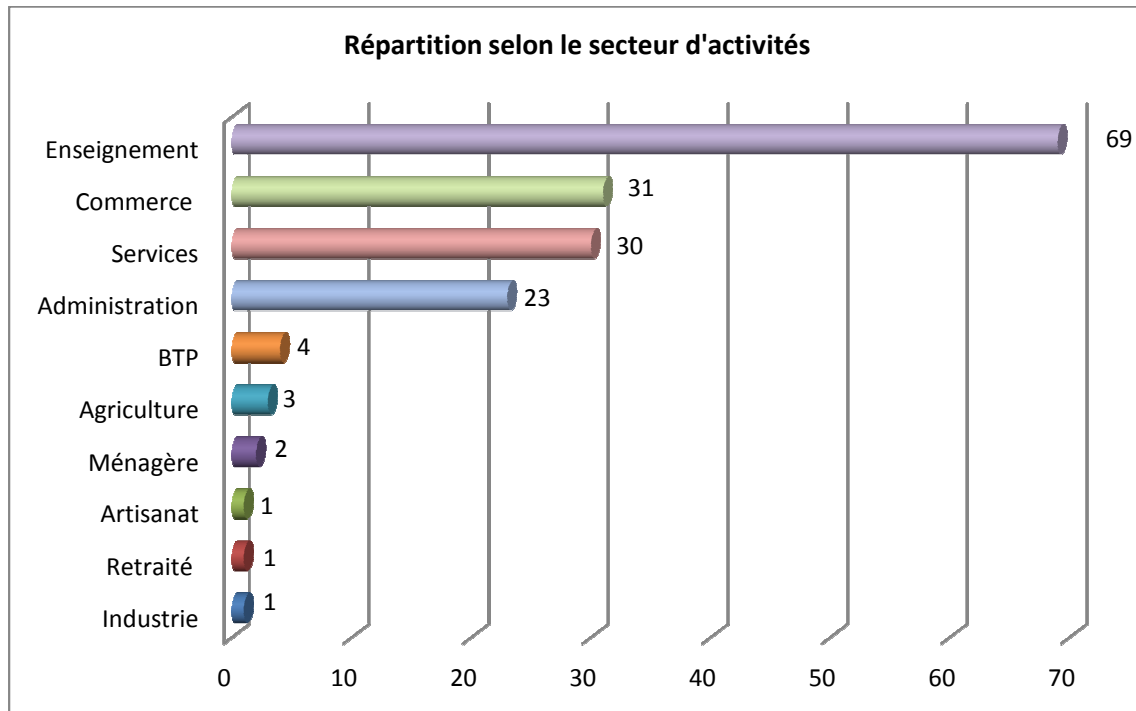
Figure 3 : Répartition des requérants selon le genre



### 2.4. Répartition selon le secteur d'activités

La classification des réclamations selon le secteur d'activités révèle que les personnes issues du secteur de l'Enseignement sont plus enclines à saisir la médiation, suivi de celles qui relèvent du Commerce, des Services et de l'Administration avec des taux respectifs de 41,8%, 18,8%, 18,2%, 13,9%. Le segment des BTP (2,4%) et l'agriculture (1,8%) viennent en retrait et affichent chacun un volume de saisines quoique faible, mais nettement supérieur au taux de 0,6% constaté au niveau de chacun des segments suivants : secteur de l'artisanat, celui de l'industrie

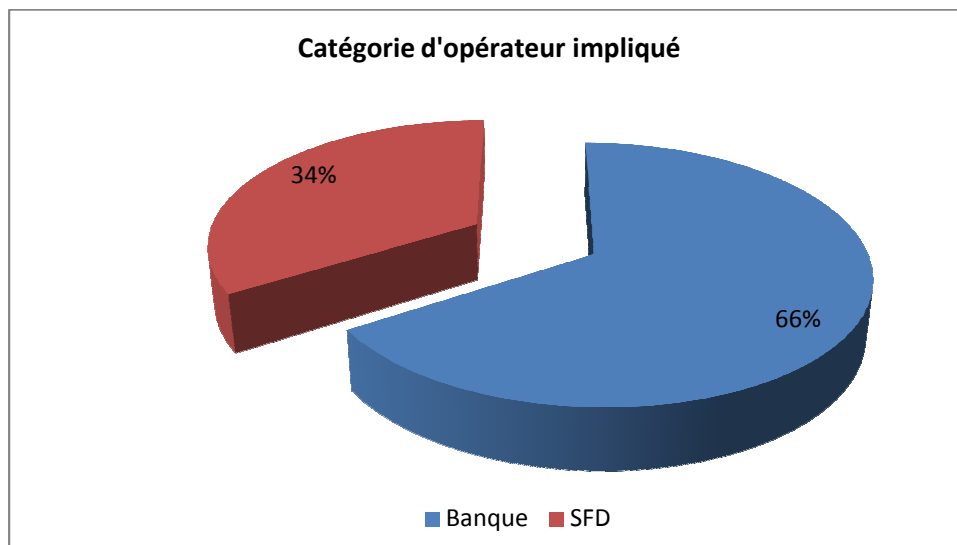
Figure 4 : Répartition des requérants selon le secteur d'activités



## 2.5. Catégories d'opérateurs financiers impliqués

Les banques apparaissent au premier plan des opérateurs impliqués dans les différends soumis à la médiation avec 95 réclamations dirigées à leur encontre, soit 66,0% contre 49 dirigées contre les SFD, soit 34,0%.

Figure 5 : Catégorie d'opérateur impliqué



L'évolution des saisines suivant le type d'opérateur mis en cause permet de s'apercevoir de l'augmentation du nombre de différends dans lesquels une banque est impliquée, particulièrement sur la période 2011 (65,4%), 2012 (74,8%), 2013 (90,2%). Une réduction du nombre de dossiers est toutefois observée au cours de l'exercice 2014 qui affiche un taux de (38,2%) suivi d'une montée en flèche durant l'exercice 2015, lors duquel 138 déclarations sont parvenues à la médiation représentant 54,8% du volume global de dossiers.

En revanche, le constat qui se dégage de l'examen des dossiers de médiation dans lesquels des SFD sont mis en cause, laisse apparaître une évolution en dents de scie sur la période 2011 à 2015. Un pic est toutefois relevé lors de l'exercice 2014 qui s'est singularisé par une prédominance des plaintes élevées à l'encontre des SFD au nombre de 168 contre 105 visant les banques.

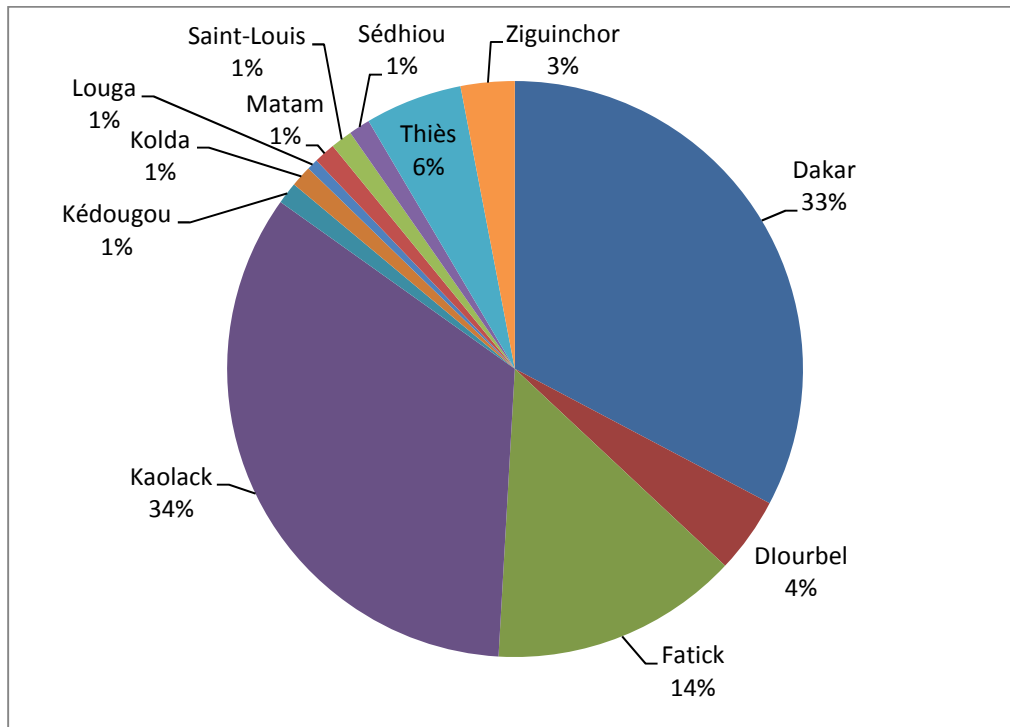
Tableau n°:5

Type d'Opérateur financier	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Banque	68	104	119	105	138	95
SFD	36	35	13	168	112	49
Etablissement Financier	0	0	0	2	2	0
Total général	104	139	132	275	252	144

## 2.6. Provenance géographique des saisines

L'analyse de la répartition des demandes de médiation suivant l'origine géographique laisse transparaître la prépondérance des régions de Kaolack, Dakar et Fatick dont le nombre de saisines est estimé respectivement à 56, 54 et 23. Les régions de Thiès (09 dossiers), de Diourbel (07) et Ziguinchor (05) sont en retrait et affichent toutefois des écarts numériques significatifs comparativement aux autres régions notamment Louga, Matam et Saint Louis qui ressortent avec des proportions marginales.

Figure 6 : Provenance géographique des saisines



### 3- TRAITEMENT DES DOSSIERS

#### 3.1. Instruction des dossiers de médiation

Au cours de l'exercice 2016, 135 demandes de médiation sont enregistrés par les services de médiation, auxquelles est venu s'ajouter un stock résiduel de 30 dossiers qui avaient été ouverts en 2015 dont le traitement a empiété sur l'exercice suivant (2016). Ce qui porte le total des dossiers de l'exercice 2016 à 165.

Parmi ceux-ci, 22 sont en attente d'instruction pour complément de pièces manquantes d'où la difficulté pour la médiation de se faire une opinion sur le bien fondé des allégations portées contre la partie défenderesse et instruire ainsi à bon escient les réclamations visées.

Neuf dossiers sont en instance de traitement au niveau des services de la médiation dont le résultat sera rattaché à l'exercice suivant (2017).

Un dossier a vu son traitement interrompu à la suite du désistement du requérant.

Par ailleurs, il convient de préciser que la plupart des requérants ont eu à privilégier le recours à la saisine par voie électronique qui est en train de supplanter progressivement le processus habituel d'acheminement du courrier par voie postale.

### 3.2. Résultats obtenus

Les réclamations éligibles à la médiation en 2016 sont au nombre de 165 duquel ont été défalqués 22 dossiers incomplets. Ce qui fait ressortir un total de 143 requêtes effectivement traitées et dont 131 dossiers ont fait l'objet d'un dénouement heureux, favorablement accueilli par les parties, soit un taux de réussite de 91,6%.

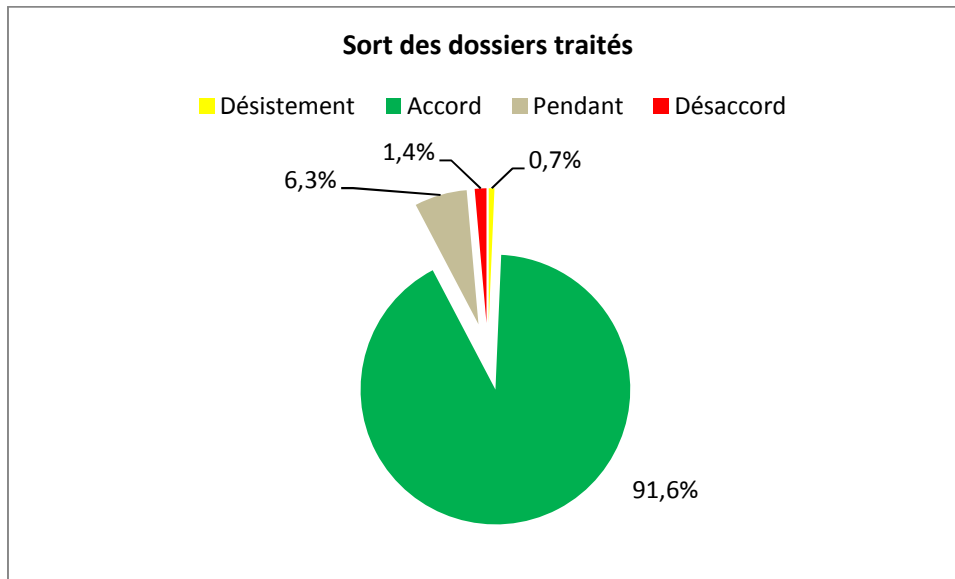
Deux (02) dossiers ont été clôturés à la suite d'un désaccord persistant entre les parties, rendant impossible l'adoption d'une solution consensuelle et entraînant par voie de conséquence l'interruption du processus de médiation.

Sur la période considérée, la durée moyenne de traitement des dossiers de médiation ayant abouti à un dénouement heureux est comprise entre un mois et un mois et demi. Cet allongement est imputable en partie à la complexité de certains dossiers dont l'instruction requiert de multiples échanges ainsi que des réunions de conciliation entre les services de la médiation et les autres parties impliquées (opérateurs et requérants).

Tableau n° 7. Résultats obtenus

Statut du dossier	Nombre	Pourcentage
Désistement	1	0,70%
Accord	131	91,61%
Pendant	9	6,29%
Clôturé désaccord	2	1,40%
Total général	143	100%

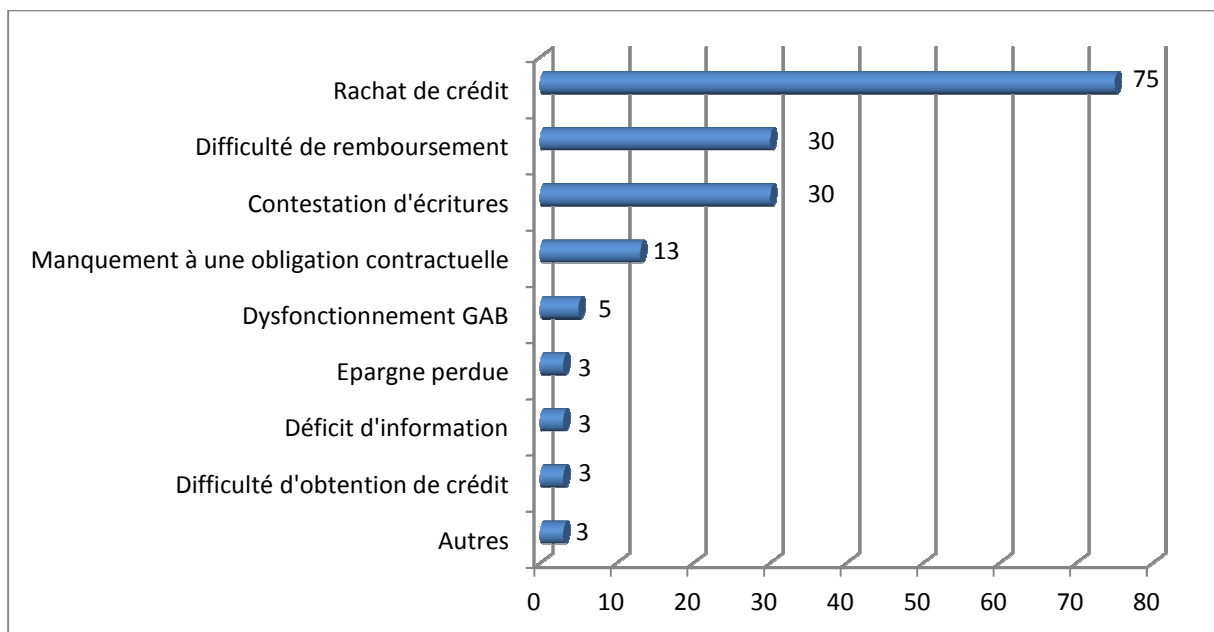
Figure 7 : Sort des dossiers traités



### 3.3. Typologie des réclamations

L'examen des demandes de médiation traitées au cours de l'exercice a permis de sérier selon leur nature, les différentes catégories de litiges reflétés par la figure ci-dessous :

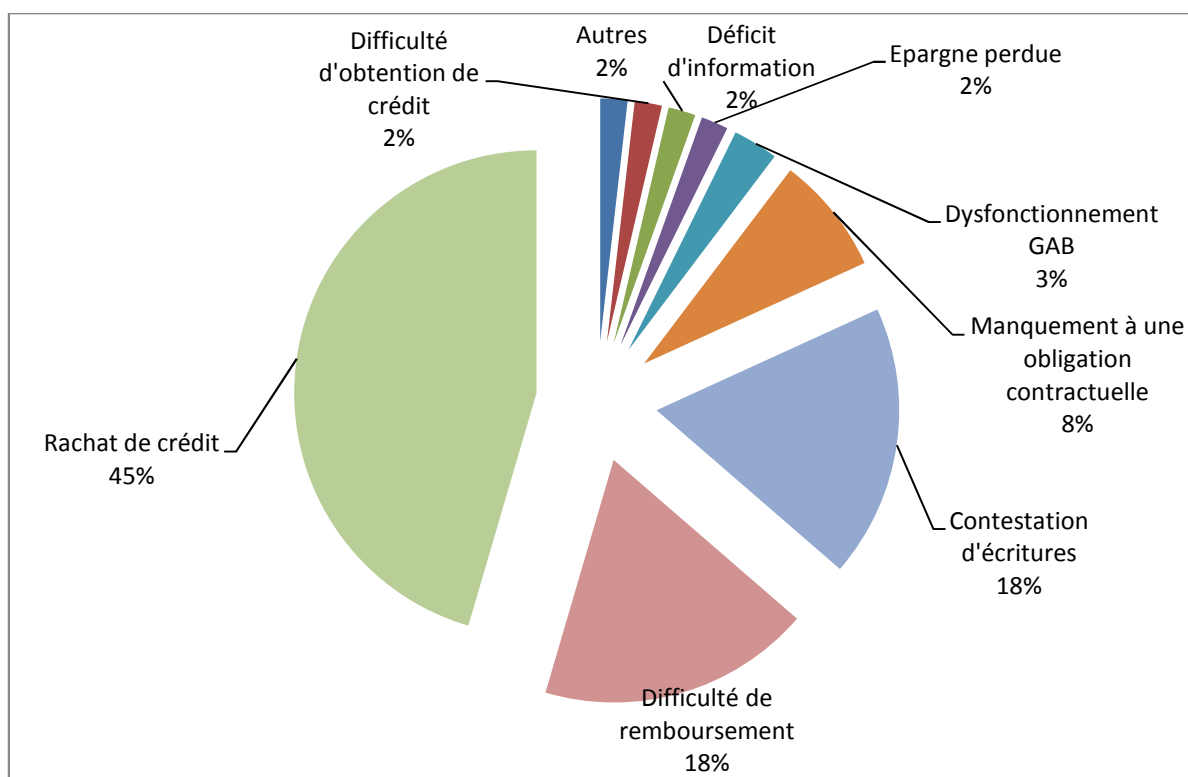
Figure 8 : Typologie des réclamations



Celles-ci se répartissent comme suit :

- Les entraves aux opérations de remboursement anticipées d'encours de crédit (plus connu sous le vocable de rachat de crédit), initiées par les clients désireux de changer d'opérateurs viennent en tête position et constituent les principaux griefs élevés par les requérants contre les opérateurs de services financiers dans 75 des dossiers qui me sont soumis. D'autres cas relativement récurrents portent sur les coûts de services et sur les retards notés dans la délivrance des attestations de non engagement ou attestations d'engagement.
- Les litiges liés aux difficultés de remboursement des crédits ont donné lieu à 30 cas de saisines. Les causes les plus fréquentes qui ont été identifiées résultent d'une dégradation de la situation financière du débiteur contrariant sa volonté à honorer à bonne date ses engagements financiers vis-à-vis du prêteur.
- Les demandes de médiation liées à des contestations d'écritures : un nombre important de litiges (30%) se rattachent à l'application aux clients de frais et commissions jugés indus. Il convient de noter à cet égard, que la plupart des plaignants soutiennent n'avoir reçu aucune information afférente à de tels éléments tarifaires lors de la conclusion de la convention de prêt. D'où la nécessité de proscrire de pareilles pratiques contraires à la réglementation en vigueur, laquelle rend obligatoire l'information préalable du client sur la tarification des produits et services financiers ainsi que sur le taux effectif global du crédit octroyé et de ses différents déterminants.
- Les différends liés au non respect des clauses contractuelles : Ils ont été à l'origine de 13 saisines dont le décryptage a permis de se rendre compte que les manquements qui en sont la cause, relèvent pour l'essentiel du défaut de communication à temps des informations relatives aux relevés de compte et aux tableaux d'amortissement.

- Les réclamations liées à la restitution des avoirs de sociétaires déposés auprès de SFD liquidés ou exerçant en toute illégalité ( c'est-à-dire sans avoir obtenu l'agrément) ainsi que celles portant sur le refus de prêt revêtent cette fois-ci un caractère marginal. Il en est de même des requêtes dont l'objet fait apparaître un déficit d'information lié notamment à la volonté plus ou moins avérée de l'opérateur d'éluder une information pertinente dont la connaissance par le client aurait pu l'inciter à reconsidérer la portée de son engagement vis-à-vis de l'opérateur de services financiers.



#### 4- ACTIONS DE COMMUNICATION ET D'INFORMATION

La médiation a élaboré depuis 2010 une stratégie de communication visant à accroître son audience auprès des cibles à travers diverses actions, à savoir :

**Participation à la FIDAK :** la participation de l'Observatoire aux différentes éditions de la Foire Internationale de Dakar a été mise à profit pour fournir au public des informations clés sur les missions de l'Observatoire, particulièrement sur son



dispositif de la médiation, à savoir les missions dévolues au Médiateur et ses modalités d'intervention. A cet effet, un stand a été aménagé pour accueillir les visiteurs qui ont reçu une mine d'informations utiles sur la médiation, accompagnée de la remise de supports physiques (plaquettes et dépliants sur la médiation).

**Enquêtes de satisfaction des usagers des services bancaires :** le renouvellement de l'enquête nationale de satisfaction sur les usagers des compagnies d'assurances initiées par l'Observatoire à l'échelle nationale au cours de l'exercice 2015 et 2016 a permis d'accroître la visibilité de la médiation. En effet, les experts de l'OQSF commis à cette occasion pour encadrer sur le terrain les enquêteurs ont parallèlement tenu des réunions d'information sur le dispositif de médiation et ses modalités de saisine avec les autorités locales, les chambres consulaires et les groupements de femmes.

**Rencontres d'information sur le dispositif de médiation extrajudiciaire et de médiation de l'OQSF :** la réforme du secteur de la gouvernance judiciaire qui s'inscrit dans le cadre des orientations stratégiques ressorties du Plan Sénégal Emergent a abouti sous l'égide du Ministère de la Justice à l'adoption du décret 2014-1653 du 24 décembre 2014 relatif à la médiation et à la conciliation. Ce texte vise à compléter le dispositif normatif et à étendre les succès enregistrés en matière de médiation financière et de médiation de proximité des maisons de justice au contentieux commercial. Autrement dit, il s'agit à travers ce décret d'améliorer le traitement du contentieux commercial et économique en le rendant plus rapide, plus efficace et moins coûteux.

C'est dans cette dynamique que l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers a été agréé par le Comité National de Médiation et de Conciliation mis en place par le Ministère de la Justice comme médiateur institutionnel et devra à cet égard traiter pour le compte de l'Administration judiciaire une partie du contentieux économique à caractère financier.

Outre les sessions de formations organisées entre les experts de l'OQSF, les avocats les magistrats et les notaires dans le cadre de la mise en œuvre de ce projet, des réunions de sensibilisation et d'information ont également été tenues avec les acteurs du secteur financier élargies au public, à Dakar et dans certaines localités à l'initiative conjointe de l'OQSF et du Comité national de médiation et de conciliation.

**Spots publicitaires :** le déroulement de la campagne d'information et de sensibilisation sur le dispositif de la médiation financière s'est poursuivi au cours de l'exercice 2016 à travers la réalisation d'une série de spots publicitaires dans des chaînes de télévision à forte audience lors de manifestations sportives.

## **5. RECOMMANDATIONS**

### **5- 1 Enseignements à tirer**

La diversité des thématiques ressortant des dossiers de litiges au cours de l'exercice 2016, permet de tirer un certain nombre d'enseignements par rapport aux acquis à consolider et les contraintes à lever pour améliorer davantage la relation commerciale entre les opérateurs et usagers des services financiers.

Les principaux enseignements se déclinent comme suit :

#### **5.1.1. Opportunités**

- L'amélioration apportée dans le traitement des requêtes des clients par les services de réclamations internes des opérateurs a contribué à minimiser les risques d'externalisation des litiges comme en atteste le volume de réclamations redirigées au cours de l'exercice 2016 vers le Médiateur. Il s'agit là d'une bonne pratique à encourager tant elle constitue un indicateur permettant de mesurer la qualité de services offerte par les opérateurs de services à leur clientèle.
- les informations régulièrement fournies au quotidien par les services de la médiation aux usagers à la suite des demandes de consultations adressées au

Médiateur participant de l'assainissement du cadre relationnel et de la préservation de la relation entre clients et opérateurs de services financiers.

- La réactivité de plus en plus de mise au niveau des banques et des SFD a permis de traiter avec célérité la plupart des dossiers. Il s'agit là d'un acquis à mettre au compte de la démarche participative et inclusive privilégiée par la médiation en vue d'aboutir à des solutions consensuelles aux mieux des intérêts des parties.
- Le traitement pour le compte de l'Administration judiciaire par le Médiateur du contentieux économique à caractère financier pendant en justice constitue un véritable challenge pour la médiation dont la contribution dans le désengorgement de la justice pourra être appréciée à l'aune du taux de réussite qui sera enregistré au titre du règlement de ce type de contentieux. Cette nouvelle mission qui vient se greffer aux responsabilités dévolues au médiateur favorisera davantage l'ancrage du dispositif de médiation financière de l'OQSF dans le secteur financier.

### **5-1.2 contraintes**

- L'asymétrie d'informations source de nombreux litiges dont souffrent les usagers des services financiers reflète un défaut de rigueur dans l'observance des prescriptions légales et réglementaires en matière de transparence de l'information financière et de protection des consommateurs.
- Le taux élevé d'acceptation des avis du Médiateur noté au cours de l'exercice pour encourageant qu'il soit, n'en dénote pas moins cependant dans bien des cas les limites de la prise en charge en amont des réclamations par les services dédiés à leur traitement.
- La persistance des entraves liées à la mobilité des clients semble parfois résulter de la faible volonté de certains opérateurs de faire jouer pleinement les règles

de la concurrence qui devraient garantir une meilleure qualité de service et une rationalisation de la tarification des services financiers.

- La dégradation de la situation financière de certains clients ou sociétaires de SFD en proie à des difficultés résultant de plusieurs crédits concédés sans une étude approfondie de leur solvabilité est à déplorer tant elle prend de l'ampleur, au regard du nombre de requêtes liées aux conséquences du surendettement qui nous ont été soumises au cours de l'exercice. Il n'en demeure pas moins vrai que cette situation est également aggravée par la dissimulation par certains clients du niveau de leur endettement antérieurement à la sollicitation de nouveaux crédits..

## **5.2. Pistes de solutions**

Le passage en revue des dossiers de l'exercice, a permis d'identifier les axes d'interventions qui nous semblent les plus appropriés pour fluidifier davantage les relations entre opérateurs et usagers des services financiers. A cet égard, l'examen des différents griefs ressortis du traitement des litiges, nous amène à préconiser la mise en œuvre des recommandations suivantes :

### **☞ Levée des entraves à la mobilité bancaire des clients**

Le déficit de diligence dans la gestion des dossiers de clients désireux de changer d'opérateur est décrié par les usagers qui laissent entendre que les opérateurs sont loin de satisfaire au résultat attendu dans le cadre du traitement des opérations de remboursements anticipés de crédit. En effet, il ressort de l'examen de plusieurs dossiers de médiation, que le délai de traitement des opérations de rachat peut facilement dépasser trois mois.

A cela s'ajoute le coût jugé exorbitant facturé au client en contrepartie de la délivrance des attestations d'engagement et de non engagement requises. De plus, il est noté de profondes disparités dans les frais requis par les opérateurs préalablement à la mise à disposition des attestations d'engagement, alors qu'il

s'agit d'un modèle uniforme, ne tenant que sur une page de papier. D'où l'impossibilité à justifier les prix pratiqués, qui sont hors de portée, encore moins le délai « anormalement » long que certains opérateurs mettent avant sa délivrance.

Pour lever ces entraves qui constituent à la fois des goulots d'étranglements pour la clientèle et un frein à la saine concurrence entre opérateurs de services financiers, il serait souhaitable de mettre en place un cadre normatif qui pourrait servir de guide à la mobilité pour les différentes parties impliquées dans l'opération de rachat de crédit en s'inspirant du modèle de la France.

Sur un autre plan pour parer au coût excessif généré en contrepartie de la mise à disposition de ces documents ( attestations d'engagement ou de non engagement) au client , il pourrait être envisagé dans la continuité des mesures édictées pour la gratuité de certains produits et services bancaires de base de tendre vers la suppression voire la rationalisation progressive des frais liés à la mise à la mise à disposition de ces documents aux clients. A cet égard, l'incorporation de la délivrance des attestations d'engagement et de non engagement dans la liste des services bancaires offerts à titre gratuit au sein de l'UEMOA pourrait être envisagée selon des voies à convenir avec les acteurs du secteur financier au premier plan desquelles la BCEAO.

#### **Vérification plus approfondie du profil du client emprunteur**

La persistance d'année en année d'un taux élevé de réclamations liées à des difficultés de remboursement nous autorise à préconiser des pistes de solutions susceptibles de parer au risque de surendettement auquel l'emprunteur peut être exposé.

Dans cette perspective, nous recommandons aux opérateurs de services financiers d'accorder une attention appuyée en matière d'octroi de crédit à la clientèle à la vérification de la solvabilité de l'emprunteur d'une part et d'autre part à une surveillance plus étroite des projets qui leur sont soumis pour financement.

L'adoption de cette précaution pourrait être facilitée par un partage d'informations sur le profil du client à travers le Bureau d'Information et du Crédit (BIC). Il faut cependant déplorer à ce stade le niveau très faible d'adhésion de la clientèle à ce dispositif qui semble buter sur le recueil obligatoire du consentement du demandeur de crédit.

Il s'agit pourtant là d'un levier important qui permet une analyse plus fine du risque encouru en matière d'octroi de crédit et un outil d'aide à la décision du prêteur qui pourrait booster la célérité dans la prise de décision.

Pour lui garantir toute l'efficacité requise, ce dispositif doit être connu du public. A cet égard, nous recommandons une sensibilisation continue à l'échelle nationale de manière à en faciliter son appropriation par les cibles. Cela nécessiterait sans nul doute l'implication de tous les acteurs au premier plan desquels la BCEAO et l'APBEF.

Des structures telles que l'OQSF pourraient être des relais pour vulgariser ce dispositif auprès du public selon un format (canaux appropriés et contenu de la communication) à convenir avec notamment la BCEAO, l'APBEF.

### **Respect de l'exigence de transparence**

Il est apparu à l'examen des requêtes soumises à la médiation, des griefs pour défaut de communication à la clientèle du tableau d'amortissement, des relevés de compte et de la convention de crédit mettant en exergue le Taux Effectif Global.

Or, la qualité de service exige que les clients et usagers puissent disposer en permanence d'informations pertinentes et fiables sur les produits et services qui leur sont offerts par les opérateurs de services financiers. Les opérateurs doivent veiller davantage au respect de cette exigence de transparence d'origine réglementaire qui participe de la protection du consommateur.

## 6. PERSPECTIVES

Au cours de l'exercice, diverses actions promotionnelles ont été réalisées avec pour objectif la vulgarisation du dispositif de Médiation au premier plan desquelles, la participation des services dédiés à la médiation à la Foire Internationale de Dakar évoquée tantôt.

Cependant, il convient de souligner au regard des statistiques de la médiation basée sur la répartition géographique que la forte disparité qui persiste entre d'une part les régions de Dakar Kaolack et Fatick et les autres localités d'autre part, appelle la nécessité de poursuivre et d'intensifier les actions de vulgarisation à travers la poursuite des tournées régionales d'informations dédiées exclusivement à la médiation.

Dans ce registre, la spécificité culturelle et sociologique des cibles doit être de mise et devra dicter le choix de nouveaux canaux de communications tels que les focus group et les séances d'Information d'Education et de Communication (IEC) auxquels la médiation devra recourir pour mieux atteindre ses cibles.

Au-delà de cette campagne de sensibilisation, la médiation entend redynamiser ces correspondants établis au niveau des chambres consulaires à travers la formalisation d'un cadre de partenariat plus proactif mieux à même de faciliter la collecte des dossiers de médiation et leur acheminement à destination des services de la médiation.

Par ailleurs, la démocratisation de ce dispositif connaîtra sans nul doute un tournant décisif avec la réalisation à moyen terme de la saisine du Médiateur via le téléphone portable à l'instar de l'Afrique du Sud où cette expérience a connu un grand succès. Cette initiative aura l'avantage de démultiplier les canaux de saisine du Médiateur des banques et faciliterait l'accès des populations aux services de la médiation.

## ANNEXES

- Décret N° 2009-95 du 06 février 2009 portant Création et Organisation de l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers (O.Q.S.F/ Sénégal)
- Arrêté N°2256 du 02 mars 2009 fixant les attributions et conditions de l'activité de médiateur financier
- Charte de la médiation des pour les Etablissements de Crédit, Les Systèmes financiers Décentralisés et la Poste



**DECRET Portant Création et Organisation de l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers (O.Q.S.F./Sénégal)**

**LE PRESIDENT DE LA REPUBLIQUE,**

- VU la Constitution ;
- VU le Traité de la Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurances signé à Yaoundé le 10 juillet 1992 et instituant un Code unique des assurances des Etats membres de la CIMA notamment en ses livres I, II et III relatifs aux entreprises d'assurances ;
- VU la loi n° 90-06 du 26 juin 1990 portant réglementation bancaire ;
- VU la loi n° 95-03 du 05 janvier 1995 portant réglementation des Institutions Mutualistes ou Coopératives d'Epargnes et de Crédit ;
- VU la loi n° 95-24 du 29 août 1995 autorisant la création de la Société Nationale La Poste ;
- VU le décret n° 2007-826 du 19 juin 2007 portant nomination du Premier Ministre ;
- VU le décret n° 2008-1026 du 10 septembre 2008 portant répartition des services de l'Etat et du contrôle des établissements publics, des sociétés nationales et des sociétés à participation publique entre la Présidence de la République, la Primature et les ministères ;
- VU le décret n° 2008-1302 du 13 novembre 2008 nommant un Ministre d'Etat et fixant la composition du Gouvernement ;
- SUR le rapport du Ministre d'Etat, Ministre de l'Economie et des Finances.

## **DECRETE**

**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.

**Article 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 microfinance ;
- la Société Nationale La Poste ainsi que ses filiales financières POSTFINANCES 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.

**Article 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 en vue de les vulgariser auprès du public et de diffuser les meilleures pratiques en la manière ;
- la formulation de recommandation portant sur les services financiers ;
- le suivi du dispositif de la Médiation.

**Article 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 dysfonctionnement du dispositif de Médiation.

**Article 5** :

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

**Article 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.

**Article 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 (02) représentants des Organisations de défense du consommateur ;
- deux experts, dont un juriste et un (01) 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.

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

**Article 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 fixés par arrêté du Ministre de l'Economie et des Finances.

**Article 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.

**Article 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 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.

**Article 12** : 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 arrêtés du Ministre de l'Economie et des Finances.

**Article 13** : 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.

**Article 14** : 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.

**Article 15** : 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.

**Article 16** : 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.

**Article 17** : 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 de la République du Sénégal.

Fait à Dakar, le 06 février 2009

**ARRETE N°02256 du 02.03.2009 Fixant les attributions et conditions  
d'exercice de l'activité de médiateur financier.**

LE MINISTRE D'ETAT, MINISTRE DE L'ECONOMIE ET DES FINANCES,

VU la Constitution ;

VU le Traité de la Conférence interafricaine des Marchés d'Assurances signé à Yaoundé le 10 Juillet 1992 et instituant un code unique des assurances des Etats membres de la CIMA, notamment en ses livres I, II et III relatifs aux entreprises d'assurances ;

VU la loi n° 90-06 du 26 Juin 1990 portant réglementation bancaire ;

VU la loi n° 2008-47 portant réglementation des systèmes financiers décentralisés ;

VU la loi n° 95-24 du 29 août 1995 autorisant la création de la Société Nationale « la Poste » ;

VU le Décret n° 2007-826 du 19 Juin 2007 portant nomination du Premier Ministre ;

VU le décret n° 2008-1026 du 10 septembre 2008 portant répartition des services de l'Etat et du contrôle des établissements publics, des sociétés nationales et des sociétés à participation publique entre la Présidence de la République, la Primature et les ministères ;

VU le décret n° 2008-1302 du 13 novembre 2008 nommant un Ministre d'Etat et fixant la composition du Gouvernement ;

VU le décret n° 2009-95 du 06 février 2009 portant création et organisation de l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers (OQSF).

## ARRETE

**Article premier** – En application de l'article 13 du décret n°2009-95 du 06 février 2009 portant création et organisation de l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers, il est institué deux (02) médiateurs dans le secteur financier :

- Un médiateur unique pour les banques, les établissements financiers, les systèmes financiers décentralisés et la Poste ;
- Un médiateur pour les assurances.

Les médiateurs ont pour mission de favoriser le règlement amiable des litiges individuels qui naissent entre les organismes ci-dessus cités et la clientèle dans le domaine des services financiers à l'exclusion des différends relatifs à la politique commerciale des services financiers (politique tarifaire, taux d'intérêt sur crédit, décision de refus de crédit etc.).

Toutefois, dans le cadre du traitement des réclamations, les médiateurs sont compétents pour vérifier les conditions de tarification et notamment leur conformité aux guides tarifaires de l'établissement, aux pratiques usuelles du secteur financier et aux règles édictées par les autorités de supervision et de contrôle compétentes en la matière.

**Article 2** - les médiateurs sont indépendants des services financiers, ils sont nommés par arrêté du Ministre de l'Economie et de Finances pour une période de trois années renouvelable une fois.

Il ne peut être mis fin aux fonctions des médiateurs avant l'expiration de ce délai qu'en cas d'empêchement constaté par le Ministre de l'Economie et des finances ou de faute grave.

**Article 3** - les rémunérations de médiateurs ainsi que tous autres avantages financiers ou en nature liés à leur fonction sont fixés par arrêté du Ministre de l'Economie et des Finances.

**Article 4** - les médiateurs peuvent être saisis par toute personne physique ou morale répondant aux critères de la Petite Entreprise définie dans la loi d'orientation relative à la promotion et au développement des Petites et Moyennes Entreprises, d'un différend à caractère individuel l'opposant à un service financier dans le cadre des prestations qui lui sont offertes.

La saisine du médiateur est faite par écrit et est gratuite.

**Article 5** -la demande adressée au médiateur n'est recevable que si elle est accompagnée de la preuve de l'épuisement des voies de recours internes prévues à cet effet au niveau d l'organisme financier concerné.

La demande du client est recevable dans l'un des cas ci-après :

- Rejet total ou partiel d'une réclamation auprès des services financiers ;
- Absence de réaction du service financier dans le délai de soixante (60) jours à compter de réception de la requête du client ;
- Non satisfaction du client sur la proposition faite par le service financier.

**Article 6** -Toutes les demandes recevables doivent être examinées par le médiateur.

Le médiateur financier statue sur la recevabilité d'une demande qui lui est soumise par décision motivée.

Cette décision doit être notifiée aux parties dans le délai d'une semaine

**Article 7** -La demande doit être introduite auprès du médiateur par requête écrite, signée par la partie qui a pris l'initiative, comptant ses réclamations accompagnée des justificatifs éventuels.

**Article 8** -Le médiateur peut demander au service financier et au client de lui communiquer tous les documents et informations nécessaires à la conduite de sa mission.

Dans le cadre de la procédure, il entend le service financier et le client chaque fois que nécessaire. Il peut également interroger toute personne morale à même de l'éclairer en particulier les autorités de contrôle et de supervision du secteur.

**Article 9** - Les moyens nécessaires à l'exercice de l'activité des médiateurs sont inscrits dans le budget de l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers.

Dans l'exercice de leur mission, les médiateurs peuvent recourir en tant que de besoin aux services des experts de l'Observatoire de la Qualité de Services Financiers.

**Article 10** - Le médiateur et les deux parties sont tenues à la confidentialité des informations résultant de la médiation ou relatives à celles-ci en préservant le secret sur l'identité des parties

Toutefois, tout en préservant l'identité des parties, les rapports des médiateurs doivent être rendus publics.

**Article 11** -Le médiateur statue en droit et/ou en équité et donne un avis dans un délai maximum de deux (02) mois à compter de la date de sa saisine.

Dans les cas où ce délai se révèle insuffisant, il en informe de façon motivée les deux (02) parties et s'engage à donner son avis dans un délai qu'il notifie à ses dernières.

Le médiateur informe simultanément, par écrit le service financier et le client de son avis.

**Article 12** -Le service financier et le client doivent dans les dix jours ouvrables à partir de cette information, faire connaître au médiateur l'acceptation ou le refus de cet avis

**Article 13** - Chacune des parties conserve le droit de porter le litige devant les tribunaux à tout moment de la procédure de règlement à l'amiable. Cette saisine met fin à intervention du médiateur.

**Article 14** - La médiation n'est pas possible si une procédure judiciaire est engagée, un jugement prononcé, ou une enquête des autorités de supervision et de contrôle compétentes en la matière est ouverte sur les faits objet du litige.

**Article 15** - Les constatations et les déclarations qui peuvent être effectuées ou recueillies à l'occasion de la médiation ainsi que l'avis du médiateur ne peuvent être invoqués dans une procédure judiciaire civile.

Il est interdit au médiateur d'intervenir dans une procédure engagée devant une juridiction ou de représenter l'une des parties devant la justice à propos du litige.

**Article 16** - La durée de la médiation ne doit pas excéder un an à compter du moment où tous les éléments utiles ont été communiqués au médiateur par l'une et l'autre des parties au litige.

La médiation prend fin par :

- la signature d'un accord amiable,
- le constat d'un désaccord persistant entre les parties,
- le désistement de l'une des parties.

Quelle que soit l'issue de la procédure, le médiateur informe, par écrit les parties de la fin de sa mission.

Le médiateur et les parties sont tenus à la plus stricte confidentialité.

**Article 17** - Les médiateurs adressent, au plus tard le 31 mars de chaque année, à l'Observation de la Qualité des Services Financiers (OQSF), au Ministère de l'Economie et des Finances et au Président du Conseil d'Orientation de l'OQSF un rapport annuel sur leurs activités,

**Article 18** - Le Directeur de la Monnaie et du Crédit, le Directeur des Assurances, et le Directeur de la Réglementation et de la Supervision des Systèmes Financiers Décentralisés, sont chargés chacun en ce qui le concerne de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au journal Officiel de la République du Sénégal.

## LA CHARTE DE LA MEDIATION

- **L'Observatoire de la Qualité des Services Financiers du Sénégal** ci-après désigné « l'Observatoire », d'une part,
- **les banques, les établissements financiers décentralisés et la Postes**, d'autre part,

ont convenu d'adopter la présente charte destinée à régir la procédure de médiation instituée par le décret n° 2009-95 du 6 février 2009 portant création et organisation de l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers.

La médiation est organisée selon les principes et règles ci-après :

### **ARTICLE 1 : CHOIX DU MEDIATEUR**

Le Médiateur pour les banques, les établissements financiers décentralisés et la Postes, ci-après désigné « le Médiateur », est une personnalité indépendante, extérieure aux opérateurs financiers, nommée par arrêté du Ministre de l'Economie et des Finances conformément au décret n° 2009-95 du 6 février 2009 portant création et organisation de l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers.

### **ARTICLE 2 : CHAMP D'APPLICATION DE LA MEDIATION**

Le Médiateur peut être saisi par tout client ou usager, personne physique ou petite entreprise telle que définie dans la loi d'orientation relative à la promotion et au développement des Petites et Moyennes Entreprises, d'un litige à caractère individuel l'opposant à un opérateur financier et portant sur des services ou prestations qui lui ont été fournis ou des contrats conclus avec cette société.

Toutefois, le Médiateur ne peut connaître d'un litige relatif à la politique commerciale et de crédit d'opérateur financier.

La saisine du Médiateur n'est pas recevable lorsque le litige fait l'objet d'une procédure judiciaire ou arbitrale ou lorsqu'une enquête des autorités de supervision et de contrôle compétentes est ouverte sur les faits, objet du litige.

L'opérateur financier a également la faculté de saisir le Médiateur.

### **ARTICLE 3 : ROLE DU MEDIATEUR**

Le Médiateur a pour mission de favoriser la conclusion par les parties d'un accord équitable ou équilibré sur tout litige soumis à son examen, en formulant notamment des avis et/ou recommandations.

Le Médiateur est maître de la conduite de sa mission en vue de la résolution du litige. Il peut, pour les besoins de la médiation, entendre des tiers et prendre, en tant que de besoin, des avis d'experts indépendants des. Le cas échéant, ces experts sont tenus au respect du secret professionnel et des règles de déontologie du Médiateur prévues à l'article 6.

Le Médiateur est libre de rencontrer les parties ensemble ou séparément.

Il statue en droit et/ ou en équité.

Le client ou l'usager et l'opérateur financier ne sont pas obligés d'accepter ses avis et restent libres de porter leurs litiges devant les juridictions compétentes.



#### **ARTICLE 4 : MODALITES DE SAISINE**

Le client ou l'utilisateur peut saisir le Médiateur d'un litige, après avoir épuisé toutes les procédures de réclamations et les voies de recours internes offertes par l'opérateur financier sans avoir obtenu satisfaction.

Cette saisine vaut acceptation par le requérant de la présente charte.

La saisine du Médiateur est faite par écrit et est gratuite.

#### **ARTICLE 5 : DUREE DE LA MEDIATION**

Le Médiateur est tenu de notifier à tout requérant la recevabilité ou le rejet de son dossier de réclamation dans un délai d'une (01) semaine à compter de la date de réception de sa lettre de saisine.

Le Médiateur dispose d'un délai maximum de deux (02) mois pour rendre son avis qui doit être communiqué simultanément, par écrit, à la société d'assurances et au client ou usager.

Dans le cas où ce délai se révèle insuffisant, il en informe de façon motivée les deux parties et s'engage à donner son avis dans un délai qu'il leur notifie.

En tout état de cause, la durée de la médiation ne peut excéder un (01) an à compter de la constitution complète du dossier de réclamation.

Les parties doivent, dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception de l'avis du Médiateur, faire connaître à celui-ci leur acceptation ou refus d'en appliquer les dispositions.

#### **ARTICLE 6 : REGLES DE DEONTOLOGIE**

- **Confidentialité**

Le Médiateur est tenu au strict respect du secret professionnel.

Les constatations, déclarations, opinions, suggestions ou aveux recueillis à l'occasion de la médiation ainsi que l'avis du Médiateur ne peuvent être invoqués, ni par celui-ci, ni par les parties, dans une procédure judiciaire ou arbitrale ou dans toute instance ayant un rapport avec le litige.

- **Loyauté**

Le Médiateur ne peut représenter, ni conseiller l'une des parties dans une procédure relative au litige faisant l'objet de la médiation.

Il consacre à la médiation toute la diligence requise et met en œuvre tous les moyens mis à sa disposition à l'effet de conduire sa mission avec célérité, équité et efficacité.

- **Indépendance**

Le Médiateur est neutre, impartial et indépendant. Dans le cadre de la médiation, il ne peut solliciter, ni recevoir d'instructions des parties au litige ou de toute autre personne ou institution.

#### **ARTICLE 7 : INFORMATION DU MEDIATEUR**

Chacune des parties coopère de bonne foi avec le Médiateur et lui transmet, dans les meilleurs délais, les informations et documents qu'il demande pour les besoins de l'instruction du dossier de médiation. A cet effet, le client autorise expressément l'opérateur financier à communiquer au médiateur tous documents et informations le concernant et pouvant être utiles à l'instruction du dossier

L'opérateur financier doit répondre aux demandes de renseignements du médiateur dans un délai maximum d'un (01) mois.

Le médiateur peut pour les besoins de l'instruction du dossier demander au client des pièces complémentaires. Le cas échéant, ces pièces doivent lui parvenir dans un délai qu'il apprécie au cas par cas.

Lorsque les informations réclamées ne sont pas fournies par le client ou usager après une lettre de rappel restée sans suite, le Médiateur peut lui retourner le dossier.

#### **ARTICLE 8 : FIN DE LA MEDIATION**

A la fin de son instruction, le Médiateur rend un avis qui met fin à la médiation.

La médiation prend également fin dans l'un des cas suivants :

- signature d'un accord amiable valant transaction, mettant un terme à l'objet du litige ;
- désistement de l'une des parties notifié par écrit au Médiateur ;
- exécution volontaire mettant fin à l'objet du litige ;
- constat par le Médiateur de désaccord persistant entre les deux parties ;
- recours à la justice ou à l'arbitrage.

A l'issue de la procédure, quel qu'en soit le résultat, le Médiateur informe, par écrit, les parties de la fin de la médiation.

#### **ARTICLE 9 : RESPONSABILITE DU MEDIATEUR**

Le Médiateur ne peut voir sa responsabilité engagée à l'égard des parties au cours du déroulement de la procédure, sauf en cas de faute lourde. En particulier, sa responsabilité ne peut être mise en cause pour ses déclarations écrites ou verbales ainsi que pour la rédaction de documents ou lettres, dans la mesure où les principes déontologiques énoncés dans la présente charte sont observés.

#### **ARTICLE 10 : PUBLICITE DE LA MEDIATION**

Les coordonnées du Médiateur font l'objet d'une mention dans les conditions générales et les conventions de compte, à l'intention des clients ou usagers.

La charte de la médiation peut être consultée à partir des sites internet des sociétés d'assurances, de leurs associations professionnelles et de l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers.

#### **ARTICLE 11 : RAPPORT ANNUEL DU MEDIATEUR**

Le Médiateur publie un rapport annuel au plus tard le 31 mars de l'année qui suit la période d'activité concernée.

Le Médiateur veillera, dans le cadre de la rédaction de ce rapport, à préserver l'identité des parties aux différents litiges qui lui sont soumis.

Le rapport du Médiateur est transmis au Ministre de l'Economie et des Finances, au Président du Conseil d'Orientation et au Secrétaire Exécutif de l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers.

Il fait l'objet de diffusion auprès des opérateurs financiers et d'une publication sur le site internet de l'Observatoire.