

REPUBLIQUE DU SENEGAL
Un Peuple-Un But-Une Foi
.....
MINISTRE DE L'ECONOMIE
ET DES FINANCES
.....

OBSERVATOIRE DE LA QUALITE DES SERVICES FINANCIERS

**RAPPORT ANNUEL DU MEDiateUR DES
ASSURANCES ANNEE 2010**

SOMMAIRE

AVANT PROPOS	3
I-PRESENTATION DE LA MEDIATION ET MODALITES D'ACCES	6
➤ Présentation	6
❖ Domaines de compétence du médiateur :	6
❖ Règles déontologiques applicables :	7
❖ Rôle du médiateur	7
➤ Modalités d'accès.	8
❖ Caractères de l'avis rendu par le Médiateur	9
❖ Clôture d'un dossier de médiation.....	9
II-RECEVABILITE DES DEMANDES	10
III-BILAN DES SAISINES ET MODALITES DE TRAITEMENT DES LITIGES	10
➤ Nombre et nature des saisines	10
❖ Assurances IART.....	10
❖ Assurance de personnes	11
➤ Bilan des résultats obtenus.....	12
❖ Assurance IART :	12
❖ Assurance de personnes	12
➤ Nombre de compagnies impliquées.....	13
❖ En assurance IART	13
❖ En assurance Vie	13
➤ Les indemnités en montant	13
➤ Evaluation émanant des assurés et des tiers	14
IV-ANALYSE DES SOURCES DE LITIGES	14
➤ Typologie des litiges relatifs à l'assurance IART	14
❖ Litiges sur dossiers matériels :.....	14
❖ Litiges sur dossiers corporels :	15
➤ Typologie des litiges relatifs à l'assurance VIE	16
➤ Les différents facteurs de litige.....	17
➤ Le non respect des conventions entre assureurs et courtiers	19
V-FACTEURS LIMITANTS	19
➤ Champ d'application de la charte	20

VI-ACTIONS DE VULGARISATION	20
A-Actions promotionnelles menées.....	20
➤ Missions d'informations auprès des acteurs du secteur	20
❖ Compagnies d'assurances	20
❖ Cabinets de courtage	21
➤ Missions d'informations sur la médiation auprès du public.....	21
❖ Communication dans la presse écrite.....	21
❖ Communication dans la presse orale	21
❖ Enquêtes de satisfaction auprès des usagers du secteur des assurances	22
B-Autres actions à mener à court et moyen terme.....	22
➤ Campagne de communication :.....	22
➤ Tournées dans les régions.....	23
CONCLUSION-RECOMMANDATIONS.....	23
ANNEXES	26

AVANT PROPOS

La médiation des assurances a été instituée par décret n° 2009-95 du 06 février 2009 portant création de l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers à l'intérieur du cadre plus général de la médiation financière, avec comme principale mission l'amélioration de la qualité des relations entre d'une part, les banques, les établissements financiers, les sociétés d'assurances, les institutions de micro finance, la Poste et d'autre part, les usagers.

La fonction du médiateur consiste à 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 la politique commerciale. La médiation constitue un mode alternatif de règlement des litiges qui se différencie des systèmes classiques de résolution des différends, notamment : la voie judiciaire, la transaction, la conciliation et l'arbitrage.

Ces voies de recours, pour efficaces qu'elles soient, n'en recèlent pas moins des limites, en particulier dans le contexte actuel de globalisation où la libéralisation à outrance des services financiers impose de nouvelles normes de compétitivité, auxquelles il faut fatalement s'adapter en permanence.

A cet égard, il n'y a pas de doute que, compte tenu de son caractère lent, coûteux et aléatoire, un recours sans discernement à la justice n'est souvent pas la bonne solution pour le règlement de litiges somme toutes récurrentes entre assureurs et clients, pour peu que soit pris en compte le nécessaire respect des critères de compétitivité de l'entreprise, notamment de la toute petite : optimisation des coûts, réduction des délais et stabilité des portefeuilles.

D'une façon générale, outre la perte de temps et l'inefficience dans l'allocation de ressources financières, la voie judiciaire pour le contentieux spécifique de l'assurance aboutit inexorablement à la rupture de la relation commerciale entre les parties en procès.

S'agissant de la transaction, fruit d'une négociation entre les parties en vue de trancher le litige, elle aboutit trop souvent à un contrat écrit scellant la loi du plus fort au détriment du plus faible. Dans la plupart des cas, elle laisse la place à des rebondissements au plan judiciaire, du fait de la fréquence des dénonciations dont elle est l'objet et de la mise en jeu de ses clauses de rétractation qui apparaissent de plus en plus comme des clauses de style.

L'arbitrage qui consacre le recours à des « juges » privés pour trancher rapidement un litige, présente cependant l'inconvénient de nécessiter au préalable une clause compromissoire et se heurte assez souvent à des difficultés d'homologation par le juge, condition sine qua non de sa force exécutoire à l'égard des parties.

Enfin, si la conciliation permet un règlement amiable d'un différend avant la conduite à terme d'une procédure judiciaire, elle ne garantit ni l'adoption d'une solution juste et équilibrée, ni la préservation du lien commercial entre le professionnel et l'utilisateur.

Pour ces différentes raisons, la médiation qui consacre l'intervention d'un tiers neutre et indépendant, affranchi de toutes contingences, et équidistant des parties, apparaît comme le meilleur moyen de parvenir à une solution librement consentie et qui de surcroît, présente l'avantage d'allier le droit à l'éthique et l'équité.

Ces atouts ont sans doute été bien perçus par les professionnels de l'assurance, à en juger par l'accueil enthousiaste dont ils ont fait montre et de leur esprit de collaboration exemplaire, à la hauteur des espérances ayant présidé à l'institutionnalisation de cette mission par les autorités.

Leur adhésion s'est manifestée à toutes les séquences de la mise en place de la médiation et du traitement des dossiers qui ont été soumis au médiateur. Elle se reflète également dans la diligence avec laquelle les sociétés d'assurances se sont impliquées dans la concertation en vue de l'amélioration et de l'adoption de la charte de la médiation qui leur a été proposée. Ladite charte témoigne en effet de leur volonté de s'approprier le projet et de leur engagement à se hisser vers les standards de professionnalisme et de qualité qu'appelle le métier dans le traitement des réclamations des usagers et le dénouement des litiges.

Le consensus vers des normes de qualité est par ailleurs révélateur de l'avènement d'une phase de maturité pour le marché sénégalais de l'assurance et de la volonté de ses acteurs de lever les clichés qui ne manquaient pas d'en assombrir l'image.

C'est le lieu de remercier la Fédération Sénégalaise des Sociétés d'Assurances du Sénégal pour sa disposition au dialogue et à la concertation, la Direction des Assurances, les partenaires professionnels, les représentants de la société civile ainsi que tous les autres acteurs institutionnels dont le soutien et la

collaboration auront permis d'asseoir assez rapidement le lancement et d'impulser les progrès de ce nouveau mécanisme.

Il est certain au demeurant que cette évolution va se poursuivre et se renforcer au profit des usagers mais également de la corporation. Cette conviction est fondée notamment sur la volonté affichée des assureurs d'assumer la plénitude de leurs responsabilités au plan économique et social, dans le respect des règles d'éthique et de déontologie dont ils ont favorisé la prise en compte dans la charte de la médiation.

I-PRESENTATION DE LA MEDIATION ET MODALITES D'ACCES

➤ Présentation

Institué par décret présidentiel n° 2009-95 du 06 février 2009, l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers(OQSF) est investi de la mission de suivi de la qualité des services financiers rendus aux usagers et en particulier d'amélioration de la qualité de la relation entre les Compagnies d'assurance et leurs clients.

Il abrite en son sein le dispositif de médiation des assurances, qui assure une mission de service public rendu par un médiateur dont les attributions et conditions d'exercice de son activité sont fixées par l'arrêté N° 02256 du 02 mars 2009. Le médiateur est chargé de favoriser le règlement amiable, équitable et diligent des litiges qui naissent entre les opérateurs financiers que sont les compagnies d'assurance et leurs clients

❖ Domaines de compétence du médiateur :

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 une société d'assurances et portant sur des services ou prestations qui lui ont été fournis ou des contrats conclus avec cette société. Toutefois, sont exclus du champ de la médiation les cas visés ci-dessous:

- les litiges faisant l'objet d'une procédure judiciaire pendante devant un tribunal ou une instance arbitrale ;
- les litiges faisant l'objet d'une enquête ouverte par une autorité de supervision et de contrôle ;
- les litiges opposant un assureur et sa fédération ;
- les conflits opposant un intermédiaire et un assureur ;
- les conflits opposant un courtier et son client.

❖ Règles déontologiques applicables :

Le médiateur s'interdit :

- de porter un jugement sur la politique commerciale ou tarifaire d'une compagnie,
- de chercher à imposer un geste commercial en faveur d'un assuré,
- d'apprécier l'opportunité de l'octroi de réduction tarifaire non prévue au contrat.

Par ailleurs, le Médiateur est tenu au strict respect du secret professionnel.

De même, 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.

En plus, le Médiateur ne peut représenter, ni conseiller l'une des parties dans une procédure relative au litige faisant l'objet de sa 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.

Enfin, il est requis du Médiateur aussi bien la neutralité, l'impartialité que l'indépendance. Pour cette raison, 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.

❖ Rôle du médiateur

Le Médiateur tenu de statuer en droit et/ ou en équité, a pour principale 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 sociétés d'assurances, mais tenus tout de même au respect du secret professionnel et des règles de déontologie.

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

Le client ou l'utilisateur et la société d'assurances ne sont pas obligés d'accepter ses avis et restent libres de porter leurs litiges devant les juridictions compétentes.

➤ **Modalités d'accès**

La saisine du médiateur est gratuite et s'effectue directement par écrit, à l'initiative d'une des personnes habilitées susvisées ci-dessus, ou par la société d'assurances qui a également la faculté de saisir le Médiateur.

Toutefois, il convient de préciser que ladite saisine n'est recevable qu'à condition qu'elle soit consécutive à un recours infructueux menée préalablement auprès des cellules de réclamation internes à la compagnie d'assurances.

Les principes de base ainsi sus évoqués ont été fortement relayés par la presse à l'occasion du démarrage de la première phase de la campagne de communication sur la médiation intervenue au début de l'année 2010, qui a valu très tôt une forte audience auprès du public. Ainsi, pour cette première année d'exercice, **66** saisines ont été adressées au médiateur, dont seules 3 ont été déclarées irrecevables Ces résultats ont pu être obtenus grâce à l'accueil enthousiaste que la corporation a réservé à l'institution naissante, qui a bénéficié de l'onction des professionnels du secteur, dès l'entame de sa mission. Cet esprit coopératif s'est illustré de diverses manières dont, entre autres :

- la célérité dans la réponse aux demandes d'informations ;
- la transmission diligente des pièces contractuelles ;
- l'écoute attentive des points de vue exprimés par le médiateur ;
- l'examen minutieux et le traitement rapide des requêtes initiées par le médiateur.

❖ **Caractères de l'avis rendu par le Médiateur**

La médiation peut réussir avec ou sans avis formalisé.

Pour cette raison, le médiateur ne procède à la formalisation du résultat de sa médiation par un avis formalisé que si la conciliation des parties s'est avérée impossible.

- l'avis doit être motivé

- l'avis est confidentiel, les parties s'interdisant d'en faire état dans un procès

- l'avis n'est contraignant ni pour le réclamant, ni pour l'assureur. Chacune des parties qui s'estime non satisfaite de l'avis formulé par le médiateur, reste libre de porter le litige devant les tribunaux

❖ **Clôture d'un dossier de médiation**

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 ;
- règlement de la somme querellée par le débiteur d'une obligation de payer ;
- 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.

II-RECEVABILITE DES DEMANDES

La recevabilité des requêtes est subordonnée au respect de procédures très strictes, encadrées selon les dispositions ci-après:

- ❖ La nécessité d'un recours préalable du plaignant auprès des services de réclamation internes de la compagnie, sanctionné par une fin de non recevoir, une absence de réponse, une réponse jugée inacceptable ou une mésentente persistante entre les parties ;
- ❖ L'absence de procédure contentieuse pendante auprès d'une juridiction (Tribunal ou d'une instance arbitrale) ;
- ❖ L'absence de recours en instance d'instruction auprès d'un régulateur ou d'une autorité de contrôle ou de tutelle ;
L'absence d'une décision de justice consacrant l'autorité de la chose jugée ; toutefois, il convient de noter que face à une procédure de justice ayant fait l'objet d'une radiation effective, le médiateur est habilité à instrumenter en cas de saisine par l'une des parties.

III-BILAN DES SAISINES ET MODALITES DE TRAITEMENT DES LITIGES

➤ Nombre et nature des saisines

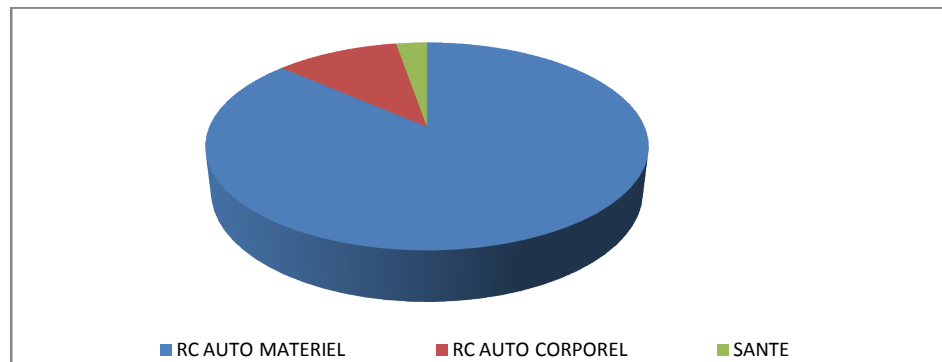
❖ Assurances IART

En assurance IART, l'examen des dossiers de saisine laisse transparaître une forte prépondérance des sinistres Responsabilité Civile Automobile 97% (dont 86% relevant des dommages matériels et environ 11% de sinistres corporels) et l'assurance Maladie 3% (Cf. tableau n°1)

Tableau n° 1

Nature dossier	Nombre
RC Auto matériel	32
RC Auto corporel	4
Santé	1
Total	37

Figure 1: NATURE DES DOSSIERS



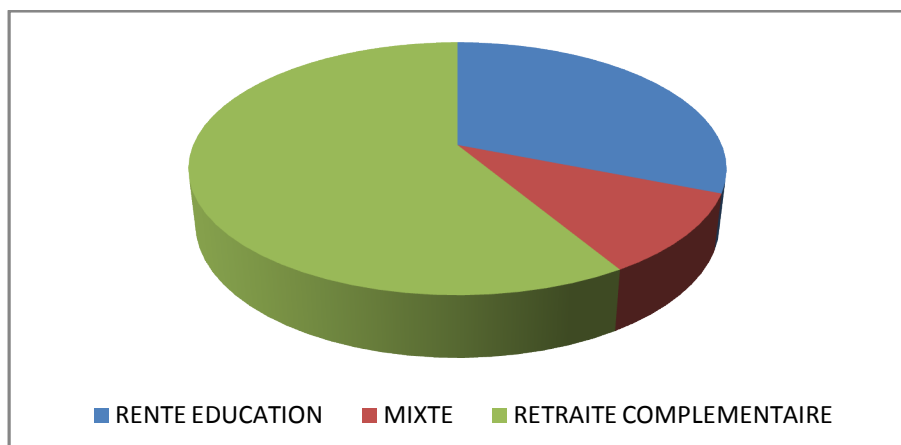
❖ Assurance de personnes

S'agissant de l'assurance des personnes, il a été noté une prédominance des produits d'épargne pure (complémentaires retraite) qui à eux seuls représentent environ 59% des dossiers litigieux, suivis des contrats Rente Education 31%, puis des contrats mixtes pour 10% (Cf. tableau n°2)

Tableau n°2

Nature dossier	Nombre
Rente Education	9
Mixte	3
Retraite pure (Complémentaire)	17
TOTAL	29

Figure 2: NATURE DES DOSSIERS VIE



➤ Bilan des résultats obtenus

L'analyse des résultats obtenus dans le cadre de l'activité de médiation permet dresser le bilan ci-après : (Cf. tableau n°3)

❖ Assurance IART :

Sur un total de 37 dossiers de saisine, 35 ont été jugés éligibles. Leur exploitation a permis d'obtenir les résultats suivants :

33 sur les 35 dossiers ont déjà fait l'objet d'un règlement par la compagnie, soit près de **94%**

- 2 dossiers en phase d'instruction
- 2 dossiers, jugés irrecevables par le médiateur, n'ont pu être exploités.
 - Le premier a déjà fait l'objet de décision de justice.
 - Le second concerne la saisine du Fonds de Garantie à l'encontre d'un membre de la FSSA pour défaut de libération de sa contribution au fonctionnement de sa structure.

❖ Assurance de personnes

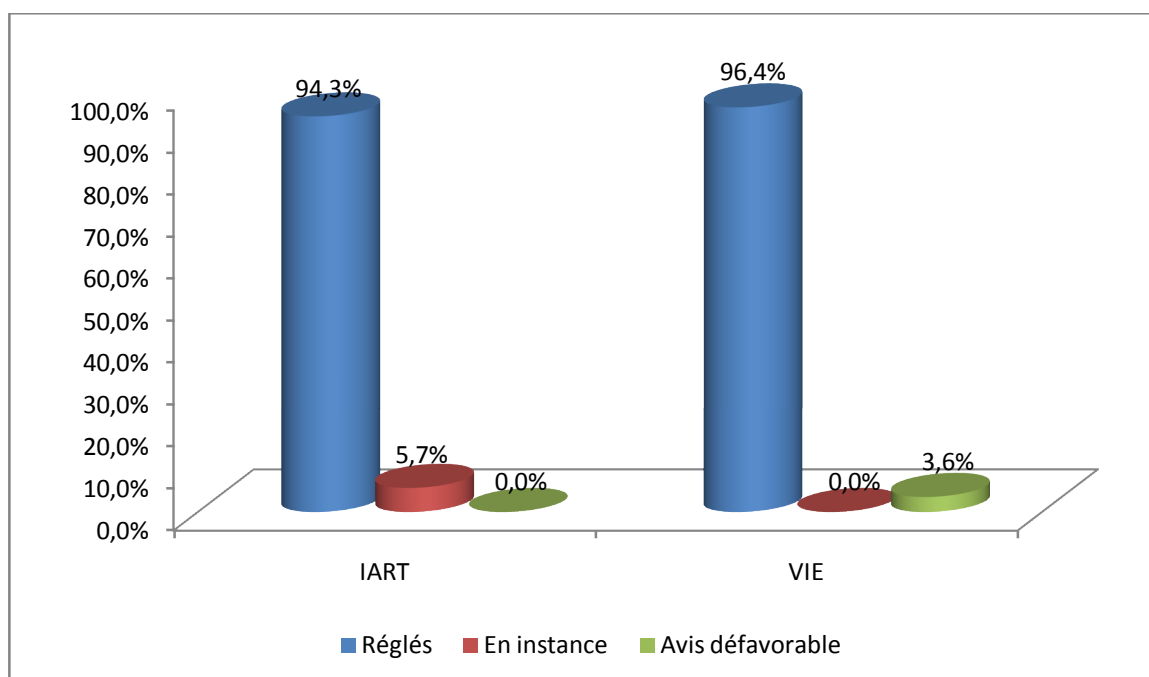
Sur un total de 29 dossiers de saisine, dont 27 sont jugés éligibles. Leur exploitation a permis d'obtenir les résultats suivants :

- les 27 dossiers recevables sont réglés par les compagnies, soit 100 %
- 1 dossier a fait l'objet d'un avis défavorable au client, après examen par le médiateur du bien fondé de la réclamation
- 1 dossier classé sans suite pour défaut de production par le requérant des pièces requises.

Tableau n°3

Etat des dossiers	IART	VIE	Total
Réglés	33	27	60
En instance	2	0	2
Irrecevables	2	1	3
Avis défavorable	0	1	1
Nombre total de dossiers ouverts	37	29	66

En résumé, sur un total de 63 dossiers éligibles, les 60 ont déjà fait l'objet de règlement par les compagnies, 2 sont encore en phase d'instruction et seul 1 dossier a reçu un avis défavorable au requérant.



➤ Nombre de compagnies impliquées

❖ En assurance IART

Au cours de l'année 2010, 9 sociétés ou groupe de sociétés ont été impliqués au moins une fois dans un acte de médiation. Il est important de souligner que 65% des litiges concernent deux compagnies soit 24 récriminations sur un total de 37.

❖ En assurance Vie

Au cours de l'exercice 2010, sur les 29 dossiers soumis à la médiation, seuls 2 sociétés ou groupe de sociétés ont été impliqués.

➤ Les indemnités en montant

En assurance IART, l'indemnité la plus importante payée à un requérant est de **FCFA 21 502 063** et la plus petite est de **FCFA 69 500**.

En assurance Vie, l'indemnité la plus importante payée à un requérant est de **FCFA 1 625 970** et la plus petite est de **FCFA 105 354**.

➤ **Evaluation émanant des assurés et des tiers**

Le dépouillement des courriers reçus des requérants après traitement des saisines, laisse transparaître un sentiment de satisfaction généralisée vis-à-vis des prestations offertes par la médiation. A cet égard, il convient de préciser que l'institution a été bien accueillie par les assurés et plus généralement par les usagers. Ces derniers, à travers différents satisfécits parvenus à l'Observatoire, ont manifesté leur parfaite adhésion au système, en raison des nouvelles opportunités de recours, qui leur sont ainsi offertes.

Du reste, ils n'ont pas manqué de suggérer l'intensification de sa publicité et d'insister sur la nécessité d'entreprendre une vaste campagne de communication pour favoriser dans la durée la vulgarisation de la médiation auprès du public.

IV-ANALYSE DES SOURCES DE LITIGES

➤ **Typologie des litiges relatifs à l'assurance IART**

❖ **Litiges sur dossiers matériels :**

● **Règlements tardifs :**

La typologie de récriminations émanant des assurés donne lieu aux constats suivants :

25 des 37 dossiers de saisine ont trait à des réclamations relatives à des règlements tardifs imputables à la compagnie.

L'analyse des causes de retards laisse transparaître deux facteurs prépondérants :

- **Délais d'expertise :**

En plus du retard noté dans la désignation, viennent s'ajouter des délais relativement longs dans le dépôt des rapports.

- **Délais de règlement :**

Par ailleurs, il convient de noter le caractère extrêmement lent des procédures de règlement, dont particulièrement celles relatives à l'établissement des chèques de paiement. A cet égard, il nous a été donné de constater très souvent, un très long décalage entre la confirmation de l'accord du client et la libération du chèque d'indemnisation lui revenant. Ce délai anormalement long peut s'étendre sur plusieurs semaines, voire plusieurs mois selon les compagnies.

- **Pool TPV :**

Dans le cadre du Pool TPV, véritable centrale de gestion commune des risques liés au transport public des voyageurs, nous avons été amenés à constater un certain nombre d'entorses aux règles de fonctionnement régissant les conditions d'indemnisation des victimes. A cet égard, nous avons relevé des rétentions de paiement sur des dossiers pool déjà réglés, ce qui apparaît sans doute comme un relâchement dans l'application stricte des procédures de paiement instituées au sein de la structure. Ce problème a été rencontré sur les 9 dossiers pool soumis à la médiation.

Il convient tout de même de reconnaître que les sociétés impliquées au nombre de quatre, ont régularisé tous les dossiers en souffrances dès que le problème leur a été signalé.

- **❖ Litiges sur dossiers corporels :**

- **Offre tardive**

En matière de règlement de dossiers corporels, il convient de rappeler que le code a institué des délais assez contraignants en ses dispositions relatives aux articles 231 et suivants, dont le non respect donne lieu à diverses sanctions (par application de différentes pénalités selon les cas). Cependant, force est de constater que dans aucun des dossiers examinés, les délais fixés n'ont été respectés et pour autant les sanctions prévues en l'espèce, n'ont été appliquées.

Pour rappel, pour tout sinistre corporel, le code CIMA a institué des délais de présentation de l'offre d'indemnisation dans les conditions suivantes :

- en cas de décès, le code a fixé un délai maximum d'offre de 8 mois pour les ayant droits ;
- en cas de blessures, ledit délai est de 12 mois ;
- en cas de blessures non consolidées dans les 6 mois consécutifs à l'accident, il est prévu une offre provisionnelle, suivi d'un règlement définitif pour solde de tous comptes 6 mois après la consolidation.

Les pénalités applicables sont fixées au double du taux de l'escompte à compter de l'expiration du délai et jusqu'au jour de l'offre devenue définitive.

- **Paiement tardif**

Tous les dossiers corporels soumis à la médiation ont accusé des retards dans leur paiement, ce qui constitue également une seconde entorse à la règle édictée par le Code en la matière.

En effet, il convient de rappeler qu'en ses dispositions résultant des articles 235 et 236, le paiement tardif produit des intérêts un mois après l'expiration du délai de dénonciation de 15 jours, pendant lequel, le bénéficiaire de l'indemnité jouit d'une faculté de rétractation.

- **Typologie des litiges relatifs à l'assurance VIE**

- **Retard de règlement des demandes rachat :**

Sur 29 dossiers vie faisant l'objet d'une saisine, il est ressorti une prépondérance des litiges relatifs au retard de règlement des demandes de rachat formulées par les souscripteurs ; ce phénomène concerne 19 desdits dossiers soit 66% du total.

Toutefois, les retards ainsi notés, quoique vivement décriés par les assurés, ne semblent pas dus à des problèmes d'insolvabilité, mais plutôt à des difficultés de mobilisation de certains éléments d'actifs.

- **Retard de paiement des polices arrivées à maturité**

Les mêmes causes décrites précédemment ont également occasionné des retards dans le règlement de dossiers arrivés à maturité, au nombre de 8, soit 28% des saisines.

- **Contestation du montant de l'épargne constituée**

2 dossiers ont fait l'objet d'une contestation ayant trait au montant de l'épargne constituée. Leur examen a révélé les problèmes suivants :

- **pour le premier** : il a été constaté des distorsions entre la police de base et un avenant modificatif ; il ne s'agissait cependant que d'une simple erreur matérielle dont le redressement, suggéré par le médiateur, a permis de mettre fin au litige.

- **pour le second** : il y'avait méprise de l'assuré sur l'étendue des prestations dues par l'assureur. Le contrat incriminé est une police mixte comportant un volet prévoyance « décès, perte d'emploi » et un volet épargne, dont le montant du rachat n'était pas à la hauteur des

espérances du client. Le décryptage des conditions de couverture a permis de s'apercevoir que l'appréciation par l'assuré de la valeur de rachat n'avait pas pris en compte le volet prévoyance, au titre duquel, une partie de la prime affectée à cette couverture, était régulièrement distraite du montant des cotisations. Ceci pose le problème de l'information préalable des assurés, qui sera abordé plus loin.

➤ **Les différents facteurs de litige**

L'exploitation des dossiers de médiation a fait ressortir que le non respect de certaines dispositions réglementaires a été la source de différents litiges. Ces dispositions sont relatives notamment à :

- **l'information précontractuelle non fournie à l'assuré :**

Il est regrettable de constater que très souvent les compagnies omettent d'informer leurs clients sur l'étendue de leurs droits et obligations.

Ce déficit d'information est à l'origine de la plupart des litiges, car il favorise une méprise de l'assuré sur l'étendue et la diversité des garanties offertes.

- **le défaut de transmission de la lettre annuelle d'information (article 75 du code)**

Le non respect de cette obligation réglementaire induit souvent en erreur, le souscripteur, incapable de ce fait, d'apprécier le montant des prestations dues par l'assureur à chaque échéance annuelle.

- **le non respect des dispositions réglementaires en matière de représentation des engagements réglementés (Article 335 du code des assurances)**

Le non respect des règles de représentation des provisions techniques favorise souvent des tensions de trésorerie imputables à l'illiquidité de certains types de placement, dont la mobilisation peut se révéler très lente. Ce phénomène entraîne des retards de paiements préjudiciables à l'image de certaines compagnies et par delà à la notoriété du secteur.

- **le non respect des délais de règlement contractuels**

Le retard récurrent constaté dans les règlements des sinistres est source de préjudices incommensurables dont souffrent la plupart des assurés et bénéficiaires de contrats. Outre, l'image dégradante qu'une telle attitude favorise aux yeux de l'opinion, ce phénomène cause beaucoup de problèmes sociaux, dont se plaignent les usagers, dont entre autres :

- **le recours à des solutions de rechange qui dénaturent même l'intérêt de la garantie acquise.**

A titre illustratif, il peut être cité le recours à des voitures de location dont ont dû se résoudre certains assurés du fait d'une immobilisation prolongée de leur véhicule par suite d'un accident.

- **l'exposition des assurés ou bénéficiaires à des dépenses imprévues, ce qui minore d'autant l'impact de l'indemnité :**

- les difficultés de prise en charge médicale de certaines victimes ;
- la libération tardive de l'indemnité survenant parfois après le décès de certains bénéficiaires ;
- enfin, la précarisation des conditions d'existence de certains tiers lésés.

- **le non respect des procédures d'offres d'indemnités fixées par le code (article 231 et suivants)**

Ce phénomène, outre qu'il génère un manque à gagner considérable pour les créanciers de l'indemnité, est source également de divers préjudices notamment, par le fait qu'il favorise des retards dans la réparation ou remise en l'état des biens sinistrés. En outre, les régularisations souvent tardives ne s'accompagnent guère du règlement par les compagnies des pénalités de retard prévues au code.

- **le retard dans la désignation des experts**

Il est symptomatique du manque de promptitude reproché aux compagnies à chaque fois qu'elles doivent faire face à leurs engagements contractuels, par opposition à l'empressement dont elles font montre au moment de l'encaissement de la prime.

- **le retard dans le dépôt des rapports d'expertise**

Ce phénomène contribue également au prolongement des délais de réparation. Une situation anachronique, d'autant que l'assureur est tout à fait habilité à imposer des délais au réseau d'experts qu'il s'est choisi.

- **Fractionnement du paiement des indemnités**

Ce phénomène rencontré sur 2 dossiers, revêt à nos yeux un caractère marginal. Cependant, il est bien souvent interprété par le public comme un signe d'insolvabilité, d'où la nécessité de l'éviter au maximum, si tant est que l'on se soucie de la préservation de l'image et de la crédibilité des compagnies. Entre autres effets pervers, cette pratique contrarie les plannings de réparation des assurés qui sont ainsi momentanément privés des liquidités nécessaires au règlement des factures des prestataires (garagistes, médecins, etc.)

- **Le non respect des conventions entre assureurs et courtiers**

Il nous a été donné de constater également l'inclination affichée par certains courtiers à outrepasser les prérogatives que leur octroient les conventions nouées avec les compagnies. A cet égard, nous avons recensé deux types d'entorses à la règle régissant les rapports « courtier-assureur » susceptibles d'entraver le traitement de certaines requêtes :

- la première a trait au retard de transmission des bordereaux de production qui met la compagnie dans l'impossibilité d'accueillir les déclarations de sinistres, encore moins d'en assurer l'instruction, en raison des difficultés liées à l'identification de la source d'apport.

- la seconde concerne les rétentions abusives de primes qui se matérialisent soit par des retards de reversements, soit par le non reversement définitif, autant de motifs dont certaines compagnies se prévalent pour différer l'instruction des dossiers litigieux jusqu'à leur régularisation éventuelle.

V-FACTEURS LIMITANTS

➤ **Champ d'application de la charte**

Le champ d'application de la charte étant circonscrit aux litiges à caractère individuel, il apparaît aux yeux de certains, que le médiateur ne peut connaître que des litiges qui lui ont été directement soumis par les usagers.

Cette interprétation très restrictive exclut du champ de la médiation les saisines effectuées par l'entremise des cabinets de courtage ou d'avocats et des associations consuméristes. Cette vision des choses est anachronique car elle contrevient à la théorie du mandat consacrée par la loi, qui habilite tout mandataire à agir au nom et pour le compte de son mandant dans la limite des pouvoirs qui lui sont conférés (article 457 et suivant du COCC). Pour cette raison, il convient de repréciser le champ d'intervention du médiateur, en adoptant une démarche inclusive habilitant tout mandataire quel que soit son origine, de pouvoir saisir valablement le médiateur.

Il convient de préciser qu'en tout état de cause, le médiateur privilégie l'esprit plutôt que la lettre de la charte, raison pour laquelle, il ne s'interdit pas l'examen des dossiers qui lui sont présentés par les mandataires dûment habilités, quels qu'ils soient (avocats, conseillers, etc.).

VI-ACTIONS DE VULGARISATION

A-Actions promotionnelles menées

➤ **Missions d'informations auprès des acteurs du secteur**

❖ Compagnies d'assurances

Dans le but de promouvoir et de vulgariser l'activité de médiation auprès des assureurs, le médiateur a été amené à entreprendre des visites auprès de chacune des compagnies. Ces rencontres ont été mises à profit pour clarifier les termes du partenariat modèle que le médiateur entend tisser avec les différents acteurs du marché. Par ailleurs, le médiateur s'est prêté à l'exercice d'explication du mode de fonctionnement du dispositif de médiation, ce qui a permis aux compagnies de l'interpeler sur tous les aspects de cette nouvelle mission, de façon à ce que la

corporation s'approprié ce nouvel outil dont l'objet ultime est la fluidification des relations entre assureurs et assurés.

❖ **Cabinets de courtage**

Dans la même dynamique, le médiateur a également effectué des visites auprès des courtiers qui sont les distributeurs par excellence de l'assurance dans notre pays. A cette occasion, la séance de travail qui a été tenue avec le bureau national des courtiers a été mise à profit pour jeter les bases d'un partenariat apte à favoriser la prise en charge des préoccupations de leur clientèle.

➤ **Missions d'informations sur la médiation auprès du public**

Toujours dans le cadre de ses actions promotionnelles, le médiateur a eu à prendre un certain nombre d'initiatives en vue de se faire connaître et de vulgariser auprès du public les règles de fonctionnement de la médiation.

C'est ainsi que différents spots publicitaires et insertions ont été mis au point et diffusés selon les canaux ci-après :

❖ **Communication dans la presse écrite**

Au niveau de la presse écrite quatre journaux à grands tirages ont été sélectionnés sur la base des résultats des enquêtes d'audience et de notoriété publiés dans les médias.

Il a été procédé à des diffusions du communiqué préparé à cet effet durant deux semaines, moyennant quatre parutions par semaine.

❖ **Communication dans la presse orale**

Le médiateur a été amené à s'attacher le concours de professionnels pour la mise au point d'un communiqué de presse ayant fait l'objet de larges diffusions sur les ondes de quatre des principales radios du pays. Il convient de signaler que pendant une semaine d'affilée, il a été procédé à 96 passages dudit communiqué répartis en parts égales en français et wolof.

❖ **Enquêtes de satisfaction auprès des usagers du secteur des assurances**

L'enquête de satisfaction auprès des usagers du secteur des assurances (ESUA) menée durant le second semestre 2010 a été également mise à profit pour mener une campagne de vulgarisation au niveau national. Outre Dakar et sa banlieue, l'intérieur du pays a été balayé à l'occasion de tournées effectuées par les experts sur quatre grands axes, à savoir :

- l'axe Nord : regroupant Saint Louis-Louga-Richard Toll-Matam ;
- l'axe Centre : regroupant Kaolack-, Mbour-Diourbel ;
- l'axe Sud : Ziguinchor-Kolda-Sédhiou-Vélingara ;
- l'axe Est : Kaffrine-Kounguel-Tamba-Kédougou.

Dans chacune des principales localités visitées au sein desdits axes, des réunions de travail ont été organisées avec les bureaux des chambres consulaires et des syndicats de transporteurs et de chauffeurs, à l'occasion desquelles les missions de la médiation ont été bien explicitées, ainsi que les modalités de saisine. D'ailleurs, la plupart desdits bureaux ont exprimé leurs vœux de voir la médiation, effectuer des tournées d'information au cours desquelles, des exposés et conférences seraient organisés au profit de leurs membres.

B-Autres actions à mener à court et moyen terme

➤ **Campagne de communication :**

Après un démarrage assez timide en 2010, année au cours de laquelle, les priorités étaient de rendre la médiation fonctionnelle, il est envisagé en 2011, une nouvelle impulsion de la campagne de communication qui sera articulée autour des différentes actions déclinées ci-dessous :

- Inauguration officielle des locaux de l'Observatoire, lesquels abritent les services de la médiation ;
- Diffusion d'un dossier de presse sur la médiation ;
- Diffusion de spots publicitaires sur certaines chaînes de télévision nationale ;
- Organisation de journées portes ouvertes sur la médiation ;
- Installation de présentoirs pour la distribution de flyers au niveau des guichets des compagnies et des cabinets de courtage.

➤ **Tournées dans les régions**

Dans le cadre de la campagne de vulgarisation de la médiation, il est prévu d'organiser courant 2^{ème} trimestre 2011 des tournées d'information dans les différentes régions de l'intérieur.

A cette occasion, le médiateur accompagné des experts de l'Observatoire entend mettre à profit les propositions de partenariat exprimées tant par les chambres consulaires, que par les responsables syndicaux lors des enquêtes de satisfaction initiées par l'Observatoire. A cette occasion, ils ont manifesté leur souhait de faire organiser à l'intention de leurs membres, des réunions d'information sur le dispositif de médiation, qui revêt à leurs yeux une importance de premier plan, en raison notamment de la récurrence des cas litigieux les opposant aux compagnies d'assurance.

S'agissant de Dakar et sa banlieue, l'approche qui est privilégiée favorise la participation aux foires, caravanes et salons qui y sont tenus régulièrement et qui offrent des plateaux de communications tout à fait adaptés pour l'atteinte des cibles visées.

CONCLUSION-RECOMMANDATIONS

Le constat de situation qui se dégage au cours de cette première année est sans nul doute, l'accueil enthousiaste qui a été réservé par les professionnels du secteur à la médiation dès l'entame de sa mission. Cette collaboration a contribué à la réalisation des résultats ci-avant déclinés, si modestes soient-ils.

Cet esprit coopératif est le meilleur gage, pour assurer la réussite de cette mission éminemment exaltante dont la finalité ultime, fortement partagée par les partenaires, n'est rien d'autre que l'amélioration de la qualité des services rendus aux usagers du secteur.

Ce rapport ne saurait être clos sans donner le sentiment du médiateur sur la façon dont les acteurs du secteur s'acquittent de leur mission.

A cet égard, il a été relevé qu'ils sont tous habités par le souci constant d'assurer des prestations de qualité aux usagers, qu'ils s'agissent des assurés, tiers lésés, victimes ou de leurs ayant droits. Cependant, il convient de préciser que les quelques problèmes identifiés dans la relation-clientèle relèvent de manquements d'ordre purement

organisationnel, dont le redressement est largement à la portée des managers.

Ceci amène à formuler quelques recommandations, circonscrites à dessein, pour ce premier rapport, aux domaines suivants :

- **Information précontractuelle** : L'analyse de la plupart des plaintes exprimées par les requérants, laisse transparaître des problèmes liés au défaut d'information précontractuelle, dont la non observance est souvent source de nombreux litiges avec les clients;

Pour cette raison, il est recommandé fortement aux compagnies de veiller rigoureusement au respect de ce principe, grâce auquel, il sera possible de s'assurer que toutes les souscriptions recueillies auprès de la clientèle sont faites en connaissance de cause.

- **Information annuelle** :

La récurrence des récriminations relatives au montant de l'épargne constituée dans le cadre des assurances de personnes, amène également à préconiser une application rigoureuse des dispositions de l'article 75 du code des assurances relatives à l'obligation d'information annuelle, au titre desquelles, l'assureur est tenu à chaque fin d'exercice de communiquer au contractant les montants respectifs de la valeur de rachat, de la valeur de réduction, des capitaux garantis et de la prime du contrat.

Il n'y a pas de doute que le respect de cette formalité contribuera à réduire considérablement les contestations qui se manifestent souvent tardivement, au moment de l'exécution des engagements de l'assureur.

- **Relation avec le réseau des experts** :

Il apparaît inconcevable que les retards de règlements imputés aux compagnies soient dus au laxisme dont font montre certains experts, que les compagnies se sont choisies librement. Il est grand temps que ces dernières, en leur qualité de mandants, se résolvent à fixer des délais précis de production des rapports commandités. D'ailleurs, ce principe doit guider le choix des experts de leur réseau.

Les modalités de nomination doivent également faire l'objet de procédures rigoureuses et allégées, dont le strict suivi permettra de réduire considérablement les délais d'instruction des dossiers de sinistre.

- **Etablissement des chèques de règlement :**

Les modalités d'établissement et surtout de libération des chèques de règlement des indemnités doivent être davantage formalisées, de façon à éviter les différentes dérives constatées, dont notamment :

- le non respect des délais de paiement contractuels dont se plaignent la plupart des requérants
- le non respect des procédures d'offre, surtout si l'on sait que les pénalités prévues aussi bien en cas d'offre tardive que de paiement tardif ne sont jamais acquittées par les compagnies, faute sans doute de l'absence de réclamation par les intéressés.

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 Assurances

**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 Minsitre 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 aout 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 l'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 sociétés d'assurances**, 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 sociétés d'assurances, ci-après désigné « le Médiateur », est une personnalité indépendante, extérieure aux sociétés d'assurances, 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 une société d'assurances 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 d'une société d'assurances.

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.

La société d'assurances 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 sociétés d'assurances. 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 la société d'assurances 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'usager peut saisir le Médiateur d'un litige, après avoir épuisé toutes les procédures de réclamations et les voies de recours internes offertes par la société d'assurances 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 tous contrats ou polices d'assurances, 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 sociétés d'assurances et d'une publication sur le site internet de l'Observatoire.