

REPUBLIQUE DU SENEGAL  
*Un Peuple - Un But - Une Foi*

-----  
MINISTERE DE L'ECONOMIE  
ET DES FINANCES

-----  
OBSERVATOIRE DE LA QUALITE  
DES SERVICES FINANCIERS

-----  
MEDIATION FINANCIERE

**RAPPORT ANNUEL DU MEDiateUR  
POUR LES BANQUES, LES ETABLISSEMENTS FINANCIERS,  
LES SYSTEMES FINANCIERS DECENTRALISES ET LA POSTE**

**ANNEE 2009/2010**

# SOMMAIRE

	<b>PAGES</b>
Sigles et abréviations .....	4
Avant propos .....	5
Introduction .....	6
<b>Section 1 : Présentation du dispositif de la médiation financière .....</b>	<b>8</b>
§ 1. Saisine du médiateur .....	8
§ 2. Examen de la recevabilité de la demande de médiation.....	9
§ 3. Notification de la recevabilité de la réclamation.....	9
§ 4. Sort réservé à la saisine.....	9
§ 5. Instruction du dossier.....	10
§ 6. Confidentialité de la médiation et code de déontologie.....	10
§ 7. Formulation de l'avis du médiateur.....	10
§ 8. Fin de la médiation.....	11
<b>Section 2 : Réalisations de la médiation financière.....</b>	<b>11</b>
§ 1. Activités principales .....	11
A. Demandes de médiation .....	11
1-Nature des réclamations .....	11
2- Profil des requérants.....	12
3- Source des différends.....	12
B. Statistiques des cas traités.....	13
C. Typologie des litiges.....	14
1- Déficit d'information .....	14
2- Difficultés liées à la mobilité bancaire .....	15
3- Lenteurs dans le traitement interne des requêtes des clients.....	16
§ 2. Activités connexes .....	18
A. Mission d'informations et d'analyses des pratiques éprouvées auprès des services de médiation financière étrangère. ....	18
1- Objectifs de la mission .....	18
2- Autorités rencontrées.....	18
3- Outils de gestion.....	19
B. Rencontres nationales.....	21

C. Rencontres internationales.....	22
D. Visites de courtoisie et désignation de correspondants de la médiation .....	22
E. Elaboration de la Charte de la médiation financière.....	23
<b>Section 3 : Analyse des rapports entre les acteurs impliqués dans la médiation .....</b>	<b>24</b>
§ 1. Relation entre l'opérateur financier et la clientèle .....	24
§ 2. Relation entre l'opérateur financier et le Médiateur .....	24
<b>Section 4. Programme global de communication .....</b>	<b>25</b>
1- Communiqués de presse .....	25
□ Communication dans la presse écrite .....	25
□ Communication dans la presse orale .....	25
2- Enquêtes de satisfaction auprès des usagers du secteur des banques .....	26
3- Actions envisagées.....	26
<b>Section 5 : Perspectives et recommandations.....</b>	<b>27</b>
§ 1. Organisation périodique de séances de travail avec les correspondants de la médiation financière.....	27
§ 2. Prise en charge des préoccupations de la médiation dans le programme d'éducation financière en cours .....	27
§ 3. Information préalable du client .....	28
§ 4. Procédure du visa préalable.....	28
§ 5. Renforcement et capacitation du personnel de guichets .....	29
§ 6. Interruption de la prescription.....	29
<b>ANNEXES .....</b>	<b>30</b>

## SIGLES ET ABREVIATIONS

**ADEPME** : Agence de Développement et d'encadrement des Petites et Moyennes Entreprises

**AMF** : Autorité des Marchés Financiers

**APBEF** : Association Professionnelle des Banques et Etablissements Financiers

**APIX** : Agence Nationale pour la Promotion des Investissements et des grands travaux

**AP/SFD** : Association Professionnelle des Systèmes Financiers Décentralisés

**ASCOSEN** : Association des Consommateurs du Sénégal

**CEPOD** : Centre d'Etudes et de Politiques pour le Développement

**CCSF** : Conseil Consultatif du Secteur Financier

**CMB** : Comité de la Médiation Bancaire

**DASP** : Direction de l'Appui au Secteur Privé

**DGCCRF** : Direction Générale du Contrôle de la Concurrence et de la Répression des Fraudes

**D-PME** : Direction des Petites et Moyennes Entreprises

**DR/SFD** : Direction de la réglementation des Systèmes Financiers Décentralisés

**FBF** : Fédération Bancaire Française

**FFSA** : Fédération Française des Sociétés d'Assurances

**FSSA** : Fédération Sénégalaise des Sociétés d'Assurance

**INFO**: International Network of Financial Ombudsman

**MURCEF** : Mesures Urgentes de Réformes à Caractère Économique et Financier

**OQSF** : Observatoire de la Qualité des Services Financiers

**PME** : Petite et Moyenne Entreprise

**SFD** : Structure Financière Décentralisée

**UEMOA** : Union Economique Monétaire Ouest Africaine

**UNCS** : Union Nationale des Consommateurs du Sénégal

**VRP** : Voyageurs représentations et placiers

## AVANT PROPOS

Les services financiers sont d'une grande importance pour les consommateurs partout dans le monde pour faciliter les achats, l'épargne et l'investissement et s'assurer contre les risques.

Il n'est plus possible à l'heure actuelle d'ignorer le lien entre la protection des consommateurs et leur confiance au secteur financier d'une part et la sécurité et la solidité du système financier d'autre part.

Cette donne a été très vite perçue par les pouvoirs publics et justifie le dispositif légal et réglementaire mis en œuvre pour le renforcement et la solidité du secteur financier, au travers de la recherche de plus de transparence dans la relation entre usagers et opérateurs de services financiers.

Au demeurant, il est important que les informations délivrées sur les services financiers soient plus claires et fiables et que le public soit en mesure de comprendre le contenu de l'offre de produit, la logique des tarifs et les normes de qualité, pour pouvoir faire des choix judicieux par rapport à leurs besoins.

Aussi, il s'avère indispensable que les clients et usagers puissent disposer de voies de recours appropriées pour faire valoir leurs droits, s'ils s'estiment lésés.

A l'opposé de la justice caractérisée par son coût exorbitant et sa lenteur, la médiation financière offre aux usagers des services financiers notamment les couches les plus vulnérables, dans le cadre des différends les opposant aux opérateurs, de trouver gratuitement et avec célérité, un arrangement amiable qui puisse préserver la qualité de leur relation.

C'est à ce titre que la médiation pour les banques, les établissements financiers, les systèmes financiers décentralisés et La Poste, mis en place récemment, pourra répondre efficacement aux attentes des pouvoirs publics.

## INTRODUCTION

L'Etat du Sénégal a mis en place un Observatoire de la Qualité des Services Financiers au sein duquel, est logé un dispositif de la médiation financière comprenant un médiateur pour les banques, les établissements financiers, les systèmes financiers décentralisés et La Poste et un autre pour les assurances.

Le médiateur est chargé de proposer des solutions amiables de résolution de litiges entre usagers et opérateurs financiers, en considération d'éléments de droit et/ou d'équité.

L'intérêt d'un médiateur financier est évident pour les opérateurs de services financiers. En effet, le traitement des réclamations permet de mettre en relief les dysfonctionnements les plus récurrents, donnant ainsi l'opportunité d'y remédier, ce qui favorise d'autant l'amélioration de l'image des opérateurs et par conséquent, le regain de confiance de leurs clients.

Cet intérêt est partagé par les usagers des services financiers qui y trouvent également leur compte dans la mesure où l'institution de la médiation se traduit par une meilleure compréhension des obligations des parties, une bonne perception des produits et services financiers et davantage de transparence dans l'information financière.

Préserver la qualité de la relation entre les opérateurs de services financiers et leurs clients ou usagers, telle est la raison d'être de la médiation financière. Ce qui en fait un véritable défi qu'il convient de relever en raison notamment des espoirs qu'elle suscite tant au niveau de notre pays que dans toute la zone UEMOA.

Outre cette mission principale, la médiation financière renseigne les autorités de contrôle et de supervision du secteur financier sur les choix

les plus judicieux devant guider l'élaboration des politiques économiques et financières.

Pour cette raison, il n'y a pas de doute que la mise à profit des recommandations formulées par le médiateur est de nature à favoriser l'optimisation des décisions prises par la tutelle.

Le présent rapport retrace les activités du médiateur au cours de l'exercice 2009-2010, les enseignements à tirer ainsi que les actions programmées en perspectives.

Il s'articule autour des points ci-après :

- présentation du dispositif de la médiation financière ;
- réalisations de la médiation financière ;
- analyse des rapports entre les parties impliquées dans la médiation financière ;
- programme global de communication ;
- perspectives et recommandations.

## **SECTION 1 : PRESENTATION DU DISPOSITIF DE LA MEDIATION FINANCIERE**

En application 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 au sein de l'Observatoire, un dispositif de la médiation dont les attributions et conditions d'exercice sont fixées par l'arrêté n°02256 du 02 mars 2009.

Le médiateur des banques, des établissements financiers, des systèmes financiers décentralisés et de La Poste, est nommé par arrêté du Ministre de l'Economie et des Finances.

Il est soumis dans l'exercice de sa mission au secret professionnel et jouit d'une indépendance totale vis-à-vis des services financiers.

### **§ 1. Saisine du médiateur**

Conformément à l'article 4 de l'arrêté sus visé, « le médiateur peut être saisi par toute personne physique ou morale répondant aux critères de la petite entreprise telle que définie dans la loi d'orientation relative à la promotion et au développement des petites et moyennes entreprises<sup>1</sup> d'un différend à caractère individuel l'opposant à un service financier dans le cadre des prestations qui lui sont offertes ». Par service financier, sont visés les banques, les établissements financiers, les systèmes financiers décentralisés et La Poste.

La saisine du médiateur est gratuite et se fait par écrit<sup>2</sup> accompagné des pièces justificatives.

---

<sup>1</sup> La loi d'orientation qui définit la Petite entreprise est jointe en annexe.

<sup>2</sup> Il est admis la saisine du médiateur par voie électronique.



## **§ 2. Examen de la recevabilité de la demande de médiation**

Le médiateur statue sur la recevabilité d'une demande qui lui est soumise en vérifiant que :

- la réclamation est écrite, signée par le requérant ou son mandataire et accompagnée de toutes les pièces justificatives ;
- le différend a un caractère individuel et concerne une personne physique ou morale répondant aux critères de la petite entreprise ;
- le requérant a épuisé toutes les voies de réclamations internes prévues à cet effet ;
- l'opérateur a opposé au client un rejet total ou partiel de sa réclamation ;
- l'opérateur n'a pas réagi dans le délai de soixante (60) jours à compter de la requête du client ;
- la prestation proposée par l'opérateur ne satisfait pas le requérant ;
- l'absence d'enquête des autorités de supervision et de contrôle compétentes sur les faits litigieux ;
- l'absence de procédure pendante devant la justice ou une cour arbitrale.
- l'absence de prononcé d'un jugement sur les faits litigieux.

## **§ 3. Notification de la recevabilité de la réclamation**

Au terme de ses vérifications, le médiateur notifie aux parties une décision motivée dans un délai de sept (07) jours à compter de la constitution complète du dossier. Dans le cas contraire, le médiateur réclame la fourniture des pièces manquantes dans un délai ne pouvant excéder un (01) mois.

## **§ 4. Sort réservé à la saisine**

Plusieurs cas de figures peuvent être envisagés :

- la demande est irrecevable du fait du non respect de l'une des conditions précitées ;
- l'objet de la réclamation n'entre pas dans le champ d'intervention du médiateur ;
- la demande est recevable.

## **§ 5. Instruction du dossier**

Dans le cadre du traitement des dossiers qui lui sont soumis, le médiateur peut :

- entendre les parties ensemble ou séparément en tant que de besoin ;
- 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 ;
- interroger toute personne morale à même de l'éclairer, en particulier, les autorités de contrôle et de supervision du secteur ;

## **§ 6. Confidentialité de la médiation et code de déontologie**

Le médiateur n'est pas autorisé à intervenir dans une procédure engagée devant un tribunal ou à représenter l'une des parties devant la justice.

Les contestations et les déclarations effectuées ou recueillies à l'occasion de la médiation ainsi que l'avis du médiateur ne peuvent être invoquées dans une procédure judiciaire.

## **§ 7. Formulation de l'avis du médiateur**

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. Lorsque ce délai se révèle insuffisant, il informe de façon motivée les deux parties et s'engage à donner son avis dans un délai qu'il doit notifier aux parties ;

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

L'opérateur et le client doivent, faire connaître dans les dix jours (10) ouvrables leur acceptation ou leur refus de l'avis du médiateur.

## **§ 8. Fin de la médiation**

La médiation prend fin lorsque le médiateur notifie son avis aux parties ou dans l'un des cas suivants :

- l'existence à n'importe quel moment de la procédure, d'une entente entre les parties ;
- le constat d'un désaccord persistant entre les deux parties ;
- le désistement de l'une des parties ;
- la saisine au cours de la procédure de médiation par l'une des parties, d'un tribunal ou d'une cour arbitrale.

En tout état de cause quelque soit l'issue de la procédure, le médiateur informe, par écrit, les parties de la fin de la médiation.

## **SECTION 2 : REALISATIONS DE LA MEDIATION FINANCIERE**

### **§ 1. Activités principales**

#### **A. Demandes de médiation**

##### **1-Nature des réclamations**

Au titre de l'année 2009-2010, la médiation des banques, des établissements de crédit et des systèmes financiers décentralisés a enregistré quatre vingt (80) demandes de médiation.

Celles-ci, se répartissent comme suit (Cf. tableau n°1) :

- cinquante (50) concernent de simples consultations sans formalisation (par le biais de visites in situ ou d'entretiens téléphoniques) et portant sur des difficultés rencontrées par des clients et usagers vis à vis de leurs opérateurs financiers ;
- trente (30) ont fait l'objet de saisines formelles.

Tableau n°1 : Nature des réclamations

<b>Nature des réclamations</b>	<b>Nombre</b>
consultations	50
saisines formelles	30
<b>Total</b>	<b>80</b>

## 2- Profil des requérants

Une analyse basée sur le profil des requérants (Cf. tableau n°2) montre une forte prédominance des personnes physiques sur les petites entreprises. Environ 95% des réclamations soumises au médiateur financier proviennent des personnes physiques.

Tableau n°2 : Profil des requérants

<b>Profil des requérants</b>	<b>Pourcentage</b>
personnes physiques	95%
personnes morales	5%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

## 3- Source des différends

Il convient de signaler que la médiation financière n'a pas à ce jour connu de requêtes émanant des clients et usagers des établissements financiers et de La Poste. Les cas de médiation proviennent pour la plupart de requêtes formulées à l'endroit des banques (90%) et dans une moindre mesure, des systèmes financiers décentralisés (10%). (Cf. tableau n°3)

Tableau n°3 : Source des différends suivant les opérateurs de services financiers

<b>Opérateurs de services</b>	<b>Pourcentage</b>
Banques	90%
SFD	10%
La Poste	0%
Etablissements financiers	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

## B. Statistiques des cas traités

Pour rappel, le médiateur statue sur la recevabilité d'une demande qui lui est soumise en vérifiant si les conditions évoquées plus haut (examen de la recevabilité de la demande de la recevabilité) sont respectées. L'avis qu'il rend au terme de l'instruction du dossier, favorise le règlement à l'amiable du litige tout en préservant au mieux la continuité de la relation entre les parties.

Hormis les cas de désistement au nombre de trois (03) pour des motifs liés au désir de la banque concernée de rechercher directement avec son client une solution interne, tous les autres cas ont fait l'objet d'un traitement. A cet égard, quatorze (14) ont pu être réglés grâce à des accords dont la mise en œuvre a été bénéfique pour chacune des parties.

Pour douze (12) autres cas, le principe de la médiation est accepté par les parties concernées. Toutefois, les opérateurs n'ont pas voulu se soumettre aux considérations éthiques soulevées par le médiateur dans son avis, quoiqu'ils aient marqué leur accord sur les aspects juridiques.

Par ailleurs, pour des raisons d'ordre social, la médiation a accepté de concert avec un opérateur financier et un requérant, de traiter un cas ayant déjà fait l'objet d'une procédure judiciaire, donc irrecevable. Dans ce cas précis, un compromis a été proposé par la médiation et accepté par les parties qui s'emploient à sa mise en application (Cf. tableau 4 récapitulatif des réalisations sur les cas ayant fait l'objet d'une saisine formelle).

*Tableau n°4 : Sort des cas ayant fait l'objet d'une saisine*

<b>Résultats obtenus</b>	<b>Nombre de cas concernés</b>
Avis acceptés	15
Accords partiels	12
Désistement	03
<b>Total</b>	<b>30</b>

Il convient de souligner que la médiation n'a pas été regardante sur les conditions de recevabilité prescrites par l'arrêté ministériel. Ce qui a permis d'accueillir favorablement certaines saisines qui auraient été considérées comme irrecevables si l'on s'en tenait au strict respect des dispositions dudit arrêté.

C'est ainsi que de simples consultations non suivies de formalisation, ont été traitées par le médiateur et ont donné lieu aux résultats ci-après (Cf. tableau n°5) :

- dans certains des cas, au regard desquels, il a été noté une méprise des plaignants sur l'étendue de leurs droits, le médiateur est parvenu à éclairer les requérants de façon à les amener à reconsidérer leur position jugée non conforme aux conventions dûment ratifiées.
- les autres cas avaient trait à de simples demandes d'information, ayant donné lieu de la part du médiateur à des réponses jugées satisfaisantes par les concernés, soit parce que les requérants se sont adressés à tort au médiateur, soit parce que celui-ci les a édifiés sur les démarches à suivre pour faire valoir leurs droits.

*Tableau n°5 : Typologie des consultations*

<b>Consultations</b>	<b>Nombre</b>
Méprise des plaignants sur l'étendue de leurs droits	30
Demandes d'informations	20
<b>Total</b>	<b>50</b>

## **C. Typologie des réclamations**

### **1- Déficit d'information**

La complexité de l'information tarifaire fait souvent obstacle à sa bonne compréhension par les clients et usagers des services bancaires. Dans la pratique, ils ne semblent pas disposer souvent de la bonne information au moment d'entrer en relation avec l'opérateur financier.

Ce qui est illustré par de nombreux cas portant sur des frais et commissions jugés trop élevés par les clients, malgré le respect des

dispositions relatives à l'information tarifaire préalable (affichage des tarifs et mise à disposition des conventions d'ouverture de compte et de crédit).

Aussi, il nous a été donné de noter que dans la plupart des cas, les clients ne prennent pas le temps de lire les conventions de crédit qui leur sont soumises du fait de leur empressement à disposer des fonds.

Et très souvent, ils adhèrent en toute méconnaissance de cause aux conditions qui leurs sont applicables, dont ils ne se rendent à l'évidence que bien après la mise en place des crédits.

***Exemple illustratif :** un client particulier d'une agence, a saisi le médiateur pour contester l'application de pénalités sur le remboursement anticipé d'un prêt au sujet duquel il ne restait que la dernière mensualité. Le client ignorait que la banque appliquait un taux de 2% sur l'encours mais avec un minimum de 100 000 FCFA. Cette information figurait sur la brochure de tarification interne mais n'était pas portée à la connaissance du client au moment de la signature de la convention de crédit.*

## **2- Difficultés liées à la mobilité bancaire**

L'examen de certains dossiers de saisine a permis de relever différentes entraves à la mobilité bancaire, dont ont souffert certains des requérants. Celles-ci se manifestent sous différentes formes, à savoir :

- l'application au client de pénalités exorbitantes en cas de remboursements anticipés de créances ;
- la facturation dans certains cas aux clients, d'intérêts non courus ;
- la délivrance d'attestations de non engagement assujettie à des débours sans commune mesure avec le coût de l'acte exposé par la banque ;
- les pratiques dilatoires entretenues à dessein par l'opérateur pour contrecarrer les velléités de changement manifestées par les clients.

Il n'y a pas de doute que de telles entraves sont de nature à fausser les règles de la concurrence et contrarient la réalisation des projets portés par certaines catégories de clientèle.

**Cas illustratif :** des sociétaires d'une SFD souhaitaient quitter leur mutuelle pour ouvrir des comptes au niveau d'une grande banque de la place qui avait déjà accepté de racheter leurs crédits et avait émis des chèques à l'ordre de la SFD. Cependant les pénalités sur les remboursements anticipés étaient dissuasives et la SFD a refusé d'encaisser les chèques qui ne couvraient pas les encours et les intérêts non courus et non échus qui étaient réclamés. Cette clause étant contractuelle, la SFD était en droit de l'appliquer.

Après analyse et examen des motivations personnelles de chaque sociétaire, nous avons recommandé un seul remboursement anticipé avec une réduction substantielle des pénalités ; les autres sociétaires ont renoncé à quitter et la SFD a accepté des solutions appropriées pour chaque sociétaire.

### **3- Lenteurs dans le traitement interne des requêtes des clients**

Le manque de diligence dans le traitement interne des réclamations est souvent décrié par les clients et usagers des services financiers. Ces cas sont légion et sont lourdes de conséquences pour le client. Certains d'entre eux ont été soumis au médiateur dont l'examen a révélé différents préjudices causés à la clientèle du fait desdites pratiques, à savoir :

- les retards de régularisation de prélèvement indus ;
- les décomptes tardifs d'intérêts échus ;
- les rétentions abusives de sommes d'argent (commissions prélevées à tort et non restituées à temps, les retards de libération de dépôts, etc.) ;
- le retard dans la délivrance des mains levées relatives aux cautions devenues sans objet ;
- le retard dans la mise en place des garanties dont sont assortis certains appels d'offres favorisant l'élimination de certains soumissionnaires.



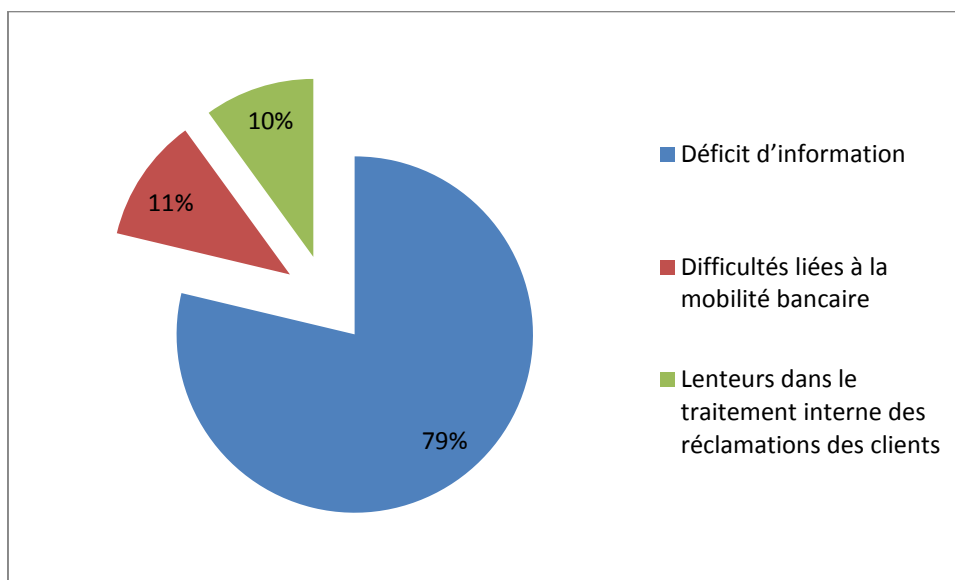
**Cas illustratif :** une PME qui évolue dans le secteur des BTP avait saisi sa banque par écrit en août 2009 en demandant la restitution de commissions prélevées à tort et à procéder à la fermeture de son compte mais la banque n'avait pas répondu malgré plusieurs relances. La PME a saisi le médiateur en octobre 2010.

Le médiateur a informé la banque de la saisine qui a immédiatement résolu le contentieux en restituant les commissions et le solde créditeur du compte et en clôturant le compte.

Les correspondances du client étaient adressées au chef d'agence et non à la Direction générale.

Tableau n°6 : Typologie des réclamations

Types de réclamation	Effectif	Pourcentage
Déficit d'information	63	79
Difficultés liées à la mobilité bancaire	9	11
Lenteurs dans le traitement interne des réclamations des clients	8	10
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100</b>



## **§ 2. Activités connexes**

### **A. Mission d'informations et d'analyses des pratiques éprouvées auprès des services de médiation financière étrangère.**

Elle s'est déroulée en France durant la période du 28 septembre 2009 au 02 octobre 2009.

#### **1- Objectifs de la mission**

Outre l'information sur les modes d'organisation, les procédures et modes opératoires en vigueur, cette mission a permis de mieux appréhender le cadre juridique et institutionnel régissant le dispositif de la médiation en France. Elle a aussi servi à identifier les pratiques éprouvées, susceptibles d'être adoptées au Sénégal et à explorer accessoirement des domaines de coopération dans lesquels la médiation pourrait bénéficier de l'expertise et de l'assistance de structures d'accueil aux missions plus ou moins semblables.

#### **2- Autorités rencontrées**

En sus des rencontres avec d'éminents acteurs de la médiation bancaire et de la protection des usagers des services financiers, cette mission a favorisé des séances de travail instructives avec différents médiateurs du secteur financier, ainsi qu'avec des responsables d'organes consultatifs, d'autorités de régulation de la concurrence et d'associations de protection des consommateurs et usagers au rang desquels figurent :

- M. Francis FRIZON, Médiateur auprès de la Fédération française des Sociétés d'assurances (FSSA) ;
- M. Jean Paul MEURICE, Secrétaire du Comité de la Médiation Bancaire (CMB) institué auprès de la Banque de France ;
- Madame Annie BATTLE, Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) ;
- Madame Isabelle LOUBENS, responsable de l'Association Familles Rurales, représentant les associations de consommateurs au CMB ;
- le médiateur de la BNPP en présence de Madame Nathalie LEMAIRE, Responsable de la qualité banque de détail et de M. Amadou KANE, Directeur du Réseau Afrique, Océan Indien ;

- M. Manuel CONSTANS, Président du Conseil Consultatif du Secteur Financier (CCSF), par ailleurs médiateur du Ministère de l'Economie de l'industrie et de l'Emploi ;
- Madame TRUCHET, de la Direction Générale du Contrôle de la Concurrence et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) au Ministère des Finances, sur la protection des consommateurs dans la relation commerciale avec les professionnels.

### **3- Outils de gestion**

Les échanges avec ces différentes autorités ont porté sur les points ci-après :

#### **1.1. Cadre juridique et institutionnel**

La médiation en France est régie par la loi n°2001 - 1168 du 11/12/2001 dite loi MURCEF, entrée en application en décembre 2002. Ce texte instaure un dispositif de médiation légale et obligatoire, dans le cadre de la mise en place des conventions de compte conclues entre les banques et les clients.

De 2003 à 2005, ce régime légal a été temporairement suspendu et remplacé par un régime conventionnel par la loi de sécurité financière du 1<sup>er</sup> août 2003. La loi de Finance pour l'année 2005 (complétée par l'article L351 du code monétaire et financier relatif aux sanctions financières et par un arrêté en date du 08 mars 2005) rétablit la loi MURCEF et consacre le retour au système légal.

La compétence du médiateur dans le secteur bancaire était limitée au départ aux opérations de gestion de comptes de dépôt des particuliers relevant d'une convention de compte. Ce n'est que récemment que la loi 2008-3 du 03/01/2008 (Loi CHATEL) a élargi cette compétence aux produits d'épargne et d'investissements financiers effectués par des particuliers à titre non professionnel. Ce qui a donné au médiateur une compétence générale en matière de litige opposant une banque et un client-particulier.

Au Sénégal, la médiation qui relève du domaine réglementaire, couvre en plus des clients-particuliers, les petites entreprises.

## 1.2. Dispositif de la médiation

Il peut être décliné à partir des principales caractéristiques ci-après :

- ✓ **Nomination** : le groupe bancaire qui le souhaite ou son unité décentralisée a la possibilité de nommer un médiateur propre (médiateur en compte propre) ou requérir les services d'un médiateur nommé auprès d'un organisme tiers, comme avec la Fédération Bancaire Française-FBF- (médiateur en compte commun). Ainsi, les principales banques ont leur propre médiateur différent du médiateur de la Fédération.

**Saisine** : le mode de saisine et la compétence du médiateur en France sont similaires aux dispositions prévues pour la médiation au Sénégal, le médiateur ne pouvant être saisi qu'après épuisement des recours internes et en l'absence d'une action en justice pendante. En cas de non épuisement des voies de recours, les dossiers sont renvoyés à l'établissement concerné et leur sort suivi avec attention.

- ✓ **Délai de traitement** : par souci d'efficacité, un délai de deux (02) mois à compter de la date de saisine est accordé au médiateur pour statuer. Les établissements bancaires ont l'obligation d'informer leurs clients du dispositif de médiation dans la convention et le relevé de compte.

Au Sénégal, la même obligation est mise à la charge des établissements bancaires conformément aux recommandations du Conseil d'Orientation de l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers.

- ✓ **Supervision** : le Comité de médiation bancaire (CMB), organe de supervision, assure une surveillance du dispositif de la médiation, formule des recommandations et présente un bilan annuel consolidé des activités des médiations bancaires.

- ✓ **Moyens** : les médiateurs disposent de moyens humains et matériels adéquats et peuvent faire appel à l'expertise disponible au sein de la banque ou de la Fédération. Ils peuvent également faire appel à des compétences externes. Les médiateurs se dotent généralement d'une base de données informatisée pour un suivi efficace des dossiers.
  
- ✓ **Traitement des dossiers** : à la saisine, le médiateur transmet pour information, la charte de la médiation au requérant. Les dossiers sont traités au plan juridique tout en tenant compte de leur aspect éthique et éventuellement social ou commercial. Le médiateur statue en droit et en équité et délivre un avis non contraignant, sauf convention contraire écrite et motivée (cas de la BNPP).

Au Sénégal l'avis du médiateur n'a pas un caractère contraignant à l'égard des parties.

- ✓ **Rapport annuel** : Chaque médiateur produit un rapport annuel et le CMB un rapport consolidé pour le secteur. Les rapports sont assez didactiques et comprennent plusieurs propositions et axes de réflexion à l'attention des dirigeants des banques et des autorités de supervision. Le médiateur de la Banque postale produit deux rapports, un pour le grand public et un autre à usage interne.

## **B. Rencontres nationales**

Dans ce cadre, il convient particulièrement de souligner la participation du médiateur financier à la 2<sup>ème</sup> concertation nationale sur le crédit tenue du 16 au 17 mars 2010 à Dakar.

Au terme de celle-ci, des axes stratégiques ont été dégagés sous forme de plan d'actions dont la mise en œuvre a été confiée à des structures. A ce titre, l'Observatoire a été choisi comme acteur pilote en synergie avec d'autres acteurs institutionnels (APIX, CEPOD, DASP, D-PME, ADEPME, DRS/SFD) en charge de l'élaboration et la mise en œuvre d'un programme d'éducation financière des PME.

## **C. Rencontres internationales**

Sur recommandation du Médiateur Principal du Royaume Uni, le médiateur des banques a demandé à être membre de l'Association Internationale des Médiateurs Financiers (International Network of Financial Ombudsman –INFO) qui compte plus de quarante (40) pays membres.

Cette association constitue un creuset d'échanges sur les meilleures pratiques en matière de médiation financière. A ce titre, elle organise des conférences et ateliers ainsi que des sessions de formation pour ses membres et initie par ailleurs des études sur des sujets d'intérêt commun.

Es qualité, il nous a été donné de participer à la Conférence annuelle de l'Association, tenue en Afrique du Sud durant la période du 1<sup>er</sup> au 05 février 2010 au cours de laquelle les thèmes ci-dessous ont été abordés :

- ✓ Rôle des négociateurs ;
- ✓ Relations entre la médiation et les autorités de supervision, les associations de consommateurs et les opérateurs financiers ;
- ✓ Risques systémiques du secteur financier et médiation ;
- ✓ Gestion des réclamations ;
- ✓ Equité en médiation ;
- ✓ Education financière des consommateurs ;
- ✓ Attentes des autorités de régulations, des consommateurs et des opérateurs.

En marge de la conférence, plusieurs ateliers ont également été organisés sur des sujets portant sur les cas de fraudes, les meilleures pratiques en matière de médiation financière, etc.

## **D. Visites de courtoisie et désignation de correspondants de la médiation**

Il a été procédé à l'initiative du Secrétaire exécutif et en synergie avec les Médiateurs, à la désignation de correspondants de l'Observatoire et de la Médiation.

Cette phase a été ponctuée de visites de courtoisie effectuées auprès :

- des associations professionnelles (APBEF, AP/SFD, FSSA) ;
- des associations de consommateurs (ASCOSSEN, UNCS);
- des responsables des établissements de crédit ;
- des correspondants désignés au sein des établissements de crédit pour assurer l'interface avec le médiateur financier.

Ces visites ont été mises à profit pour sensibiliser ces différents acteurs sur les missions de l'institution, les rassurer sur leurs craintes éventuelles et également recueillir leurs suggestions en vue d'instaurer un cadre propice à une collaboration fructueuse.

### **E. Elaboration de la Charte de la médiation financière**

A la réunion en date du 02 décembre 2009, le Conseil d'Orientation de l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers a reçu pour informations et observations, le projet de charte de la médiation des banques, des établissements financiers, des systèmes financiers décentralisés et de La Poste.

Ce document conçu dans le cadre d'une démarche concertée avec les différents acteurs du secteur, cristallise les règles et principes généraux qui régissent le fonctionnement de la médiation financière.

La mise au point de la mouture définitive n'est intervenue qu'après prise en compte de l'ensemble des observations formulées par les structures concernées, avant que le projet ne soit soumis au Conseil d'Orientation pour amendements.

C'est à l'issue de sa réunion en date du 22 juillet 2010 que les membres du Conseil ont procédé à son adoption, suivie d'une large diffusion auprès des acteurs du secteur financier.

### **SECTION 3 : ANALYSE DES RAPPORTS ENTRE LES ACTEURS IMPLIQUES DANS LA MEDIATION**

#### **§ 1. Relation entre l'opérateur financier et la clientèle**

L'appréciation de la qualité de service fournie par l'opérateur financier peut être appréhendée au travers de la qualité de la communication établie en direction du client. Celle-ci résulte principalement de l'obligation de renseignement prévue au contrat, laquelle met à la charge du professionnel le devoir de porter à la connaissance du consommateur, toutes informations susceptibles de l'éclairer sur la nature et l'étendue de leurs engagements réciproques.

Ladite obligation pèse naturellement sur tout professionnel en raison notamment de l'ignorance des usagers, généralement peu outillée pour défendre leurs droits, du fait de la complexité des opérations financières et des risques pécuniaires qui s'y attachent.

Outre, la théorie générale des obligations, cette obligation d'information trouve sa base légale dans la loi 94-63 du 22 août 1994 sur les prix, la concurrence et le contentieux économique qui contient un titre II intitulé « *De l'information commerciale* ».

L'analyse des cas soumis à la médiation laisse transparaître des manquements dans le respect de cette obligation, qu'il convient de corriger, afin de favoriser davantage de transparence dans la relation commerciale.

#### **§ 2. Relation entre l'opérateur financier et le Médiateur**

Le traitement des dossiers de médiation a été facilité par l'esprit coopératif et plus généralement par la qualité de la collaboration entretenue avec les opérateurs de services financiers. Ceux-ci se sont fortement impliqués dans le processus d'élaboration de la charte de la médiation et ont procédé avec promptitude à la désignation en leur sein de correspondants devant assurer l'interface avec le médiateur.

Toutefois, il convient de préciser que les résultats positifs obtenus dès cette première année ne sauraient faire écran et cacher les velléités de résistance qui sont de nature à obstruer les efforts déployés en vue de



favoriser l'ancrage institutionnel de ce nouveau mode alternatif de résolution des litiges.

Ce phénomène se traduit de diverses façons dont notamment la rétention délibérée d'informations nécessaires à l'instruction des dossiers de médiation. Une situation qui est sans doute due à une méprise desdits opérateurs sur les véritables missions dévolues à la médiation.

#### **SECTION 4. PROGRAMME GLOBAL DE COMMUNICATION**

De concert avec le Secrétariat Exécutif de l'Observatoire et les deux médiateurs, il a été procédé à la diffusion d'une série de communiqués en français et en wolof, à l'effet d'informer le public sur l'existence du dispositif de médiation financière, sa mission et son mode de saisine.

##### **1- Communiqués de presse**

###### **❖ Communication dans la presse écrite**

- La diffusion dans la presse écrite a porté sur quatre journaux et a été opérée sur la base des résultats des enquêtes d'audience menées au niveau national.
- Des communiqués de presse ont été diffusés durant deux semaines, à raison de quatre parutions par semaine.

###### **❖ Communication dans la presse orale**

Un communiqué spécifique a été diffusé sur quatre chaînes radio pendant une semaine, moyennant une répartition en parts égales en français et wolof.

## **2- Enquêtes de satisfaction auprès des usagers du secteur des banques**

L'enquête de satisfaction auprès des usagers du secteur des banques menée par les experts de l'Observatoire durant le second semestre 2010, a été mise à profit pour vulgariser la médiation financière à l'échelle nationale.

## **3- Actions envisagées**

Dans le cadre des prochaines étapes de cette campagne de communication, différentes actions sont prévues, dont notamment celles déclinées ci-après :

- confection de plaquettes aux couleurs de l'Observatoire et de la médiation ;
- annonces dans la presse spécialisée ;
- mise à disposition d'exemplaires de la charte de la médiation auprès des banques au profit de leurs clients ;
- diffusion de spots dédiés spécifiquement à la médiation ;
- campagne d'affichage dédiée à la médiation ;
- organisation de journées portes ouvertes de l'Observatoire et de la médiation ;
- participation aux foires et expositions ;
- tournées régionales à l'occasion desquelles seront distribués des tee- shirt et de flyers ;
- cadeaux d'entreprises.

## **SECTION 5 : PERSPECTIVES ET RECOMMANDATIONS**

### **§ 1. Organisation périodique de séances de travail avec les correspondants de la médiation financière**

En France, le succès de la médiation faut-il le rappeler est largement tributaire du crédit que les banques les établissements financiers, les systèmes financiers décentralisés et La Poste lui ont conférée au regard notamment de sa capacité à rapprocher les parties dans le respect de leurs intérêts respectifs. Fort de ce constat, il est envisagé l'organisation périodique de séances de travail, de séminaires, de sessions de formations avec les correspondants de la médiation et d'autres partenaires, en l'occurrence les associations de consommateurs.

Les conclusions issues desdites rencontres, combinées aux résultats des enquêtes de satisfaction menées auprès des usagers favoriseront la mise au point d'indicateurs pertinents de mesure des meilleures pratiques en matière de médiation financière.

### **§ 2. Prise en charge des préoccupations de la médiation dans le programme d'éducation financière en cours**

Dans le cadre de la mise en œuvre des recommandations de la 2ème concertation nationale sur le crédit, l'Observatoire a été désigné comme acteur pilote devant concevoir un programme d'éducation financière destiné à promouvoir l'intermédiation financière.

Eu égard à la prégnance de certaines réclamations dans les dossiers soumis à la médiation, il s'avère nécessaire de prendre en charge dans ledit programme les préoccupations de la médiation pour vulgariser le dispositif de la médiation auprès des personnes ciblées.

Dans cette perspective, il est souhaitable d'intégrer dans le programme, un module de formation sur le mode de fonctionnement de la médiation. Ce module pourrait être couplé à d'autres pour permettre aux clients et usagers des banques et des Systèmes financiers décentralisés d'une part, de mieux connaître leurs partenaires et leurs produits, de choisir les types de financements les mieux adaptés, et d'autre part, d'établir entre eux, des relations de partenariat plus dynamiques et mieux équilibrées.

C'est dans cette optique que la médiation a été amenée à proposer l'intégration dans le programme d'éducation financière, des modules de formation répertoriés ci-après :

- relation avec la banque : obligations des parties ;
- gestion et le suivi d'un compte courant ;
- connaissance des produits bancaires ;
- méthodes d'optimisation des frais financiers ;
- gestion d'un financement bancaire ;
- adaptation du crédit à l'activité de l'entreprise ;
- gestion des risques d'exploitation.

### **§ 3. Information préalable du client**

La majorité des litiges soumis à la médiation financière ont pour origine un déficit d'information du client sur les caractéristiques du produit ou l'étendue des obligations des parties. Compte tenu de la récurrence des préjudices découlant d'une telle situation, il pourrait être recommandé aux opérateurs une observation plus stricte de la formalité d'information préalable, gage d'une relation plus apaisée entre professionnels et consommateurs.

### **§ 4. Procédure du visa préalable**

Pour une meilleure protection des usagers des services financiers notamment les plus vulnérables, contre les risques de dérive qui tiennent à la nature de certains produits il serait souhaitable que soit instaurée une procédure spécifique de contrôle à priori. A cet égard, sans en arriver à remettre en cause le principe de libéralisation des conditions de banque qui prévaut dans le secteur, il s'avère toutefois indiqué de subordonner la commercialisation de tout nouveau produit à l'octroi d'un visa préalable des autorités de régulation.

## **§ 5. Renforcement et capacitation du personnel de guichets**

La mauvaise qualité de la relation clientèle est la source prépondérante des différents litiges portés devant le médiateur.

Pour promouvoir le professionnalisme et la qualification des agents du front office (chargés de clientèle, commerciaux, VRP, etc.) de façon à réduire considérablement les risques d'incompréhension et de litiges, il est nécessaire de procéder à un recyclage d'une bonne partie de cette catégorie de personnel, dans le cadre de programmes de formation permanente garantissant une mise à niveau régulière des profils.

## **§ 6. Interruption de la prescription**

Partant du constat que le recours à la médiation peut dans certaines conditions, constituer un handicap, susceptible de contrarier la liberté des parties de porter à tout moment leur conflit devant la justice, il est souhaitable de prévoir une disposition législative emportant interruption de la prescription dès saisine du médiateur. Ce qui éviterait les situations de forclusion auxquelles peuvent être exposés certains requérants, lors des procédures amiables de règlement de leurs litiges.