

REPUBLIQUE DU SENEGAL

Un Peuple – Un But – Une Foi

**MINISTRE DE L'ECONOMIE,
DES FINANCES ET DU PLAN**

**OBSERVATOIRE DE LA QUALITE
DES SERVICES FINANCIERS**



**RAPPORT D'ACTIVITES
DE L'OBSERVATOIRE DE LA QUALITE
DES SERVICES FINANCIERS**

Exercice 2016

SOMMAIRE

SIGLES ET ABREVIATIONS	4
I.ENVIRONNEMENT DU SECTEUR FINANCIER DU SENEGAL	8
I.1.1. Secteur des Etablissements de crédit.....	8
I.1.2. Secteur des SFD	9
I.1.3. Secteur des Assurances.....	10
I.2.1. Secteur des établissements de crédit, des SFD et de La Poste.....	10
I.2.2. Secteur des assurances.....	11
II.1. ACTIVITES COURANTES.....	12
II.1.1. GESTION ADMINISTRATIVE ET FINANCIERE	12
II.1.2. ACTIONS DE COMMUNICATION ET D'INFORMATION	12
II.1.3. SUIVI ET PROMOTION DE LA QUALITE DANS LE SECTEUR FINANCIER.....	12
II.1.3.1. Renseignement du public sur les services financiers.....	12
II.1.3.2. Travaux d'actualisation du comparateur des tarifs	13
II.1.3.3. Réalisation d'enquêtes et d'études thématiques	13
I.2.2. Enquête de satisfaction auprès des usagers des services d'assurance (ESUA-2015)	16
I.2.3. Enquête sur les incidences de la contre expertise sur le coût moyen des sinistres (EICECMS)	17
I.2.2. Travaux de production de l'indice sur les coûts des services bancaires.....	20
II.2.1. Activités du programme d'éducation financière des PME.....	21
II.2.2. Activités du Programme de Gouvernance Economique (PGE).....	22
III. POSITIONNEMENT DE L'OQSF DANS LA SPHERE FINANCIERE	22
VI.1. Anomalies relevées sur le secteur financier	26

VI.1.1. Pour le secteur des banques et des SFD.....	26
VI.1.2. Pour le secteur des assurances.....	27
VI.2. Recommandations	27
VI.2.1. Recommandations aux établissements de crédit et SFD	27
VI.2.2. Recommandations aux compagnies d'assurances	28

SIGLES ET ABREVIATIONS

ANSD : Agence Nationale de la Statistique et de la Démographie
BAD : Banque Africaine de Développement
BCEAO : Banque Centrale des Etats de l’Afrique de l’Ouest
BCE : Banque Centrale Européenne
BIC : Bureaux d'information sur le crédit
CCP : Comptes Chèques Postaux
CDP : Contrat de Performance
CNC : Concertation Nationale sur le Crédit
DA : Direction des Assurances
DASP : Direction de l’Appui au Secteur Privé
DRS-SFD : Direction de la Réglementation et de la Supervision des SFD
ESUA : Enquête de Satisfaction auprès des Usagers des services d’Assurance
ESUB : Enquête de Satisfaction auprès des Usagers des services Bancaires
FIDAK : Foire internationale de Dakar
GTFD : Groupe de travail sur la finance digitale
MEFP : Ministère de l’Economie, des Finances et du Plan
OQSF : Observatoire de la Qualité des Services Financiers
IPSB : Indice des Prix des Services Bancaires
IPPSA : Indice des Prix de Production des Services Financiers et d’Assurances
SFD : Systèmes Financiers Décentralisés
PAR : Portefeuille à Risque
PGE : Programme de Gouvernance Economique
PME : Petites et Moyennes Entreprises
PSD : Plans stratégiques de développement
PSE : Plan Sénégal Emergent
RC : Responsabilité Civile
RPI : Réunions publiques d’informations
UEMOA : Union Economique Monétaire Ouest Africaine

INTRODUCTION

Avec un Produit mondial brut qui ressortirait à 3,1% en 2016, contre 3,2% en 2015 et 3,4% en 2014, l'activité économique mondiale poursuit son ralentissement marqué par un faible rythme de l'investissement global, une baisse de la croissance du commerce mondial et des niveaux d'endettement relativement élevés.

Cette progression relativement faible de l'économie mondiale traduit la persistance de la baisse des cours des matières premières, singulièrement le pétrole brut et la baisse des recettes touristiques dans de nombreux pays ainsi que les difficultés que connaissent les pays avancés et certains pays émergents, à l'image de la Chine et des pays exportateurs de pétrole.

Les pays émergents et en développement afficheraient un taux de croissance de 4,2% contre 4,0% en 2015, sous l'effet, essentiellement, de la bonne tenue des économies asiatiques et du Moyen Orient.

Dans les pays industrialisés, l'activité économique a enregistré une légère décélération (+1,6% contre +2,1% en 2015), en liaison notamment, du ralentissement dans la zone euro (+1,7% contre 2,0% en 2015), mais également, de la contraction de la demande aux États-Unis où la croissance économique est attendue à 1,6% contre 2,6% un an auparavant.

Le marché financier international est particulièrement marqué en 2016 par la politique d'assouplissement de la Banque Centrale Européenne (BCE) et l'incertitude observée sur le marché financier après le « BREXIT ». Sur le marché des changes, la monnaie unique européenne a connu une dépréciation, en glissement annuel à fin décembre 2016 vis-à-vis du dollar des États-Unis (-2,4%).

En Afrique subsaharienne, le taux de croissance du PIB a sensiblement baissé, passant de 3,4% en 2015 à 1,6% en 2016. L'activité économique est toutefois restée dynamique dans l'UEMOA, avec un taux de croissance de 7,2% en 2016 contre 7,0% en 2015. Cette évolution serait principalement imputable à la consolidation de l'activité dans le secteur secondaire ainsi qu'à la bonne tenue du secteur tertiaire.

Au titre de l'évolution des prix, le taux d'inflation dans les Etats membres de l'UEMOA s'est inscrit en baisse, reflétant la décélération du rythme de progression des prix des produits alimentaires notamment les légumes et céréales et la détente des prix des produits pétroliers. En moyenne annuelle, le taux d'inflation est ressorti à 0,3% dans l'Union en 2016 contre 1,0% en 2015.

Au Sénégal, l'activité économique demeure sur une bonne trajectoire après la performance observée en 2015 avec un taux de croissance du PIB réel qui se situerait 6,6% au terme de l'année. Cette situation économique favorable est en liaison particulièrement avec la poursuite de l'exécution du programme d'investissement de l'État et la bonne tenue des secteurs primaire (+9,9%) et secondaire (+6,8%) de même que le regain d'activité observé dans le secteur tertiaire (+5,6%).

Concernant la situation monétaire, elle se traduit par une diminution des avoirs extérieurs nets (-59,9%), une augmentation du crédit intérieur (+9,2%) et une expansion de la masse monétaire (+6%). La position extérieure nette des institutions monétaires devrait s'établir à 1173,0 Mds en 2016, contre 1232,9 Mds en 2015, soit un retrait de 59,9 Mds reflétant la diminution des avoirs extérieurs nets de la BCEAO.

L'encours du crédit intérieur ressortirait à 3201,4 Mds au terme de l'année 2016, contre 2 932,7 Mds en 2015, soit une hausse de 268,7 Mds, traduisant, principalement, la progression des crédits à l'économie (+248,0 Mds). Ainsi, le taux de financement bancaire de l'économie est ressorti à 34,2% en 2016, contre 34,0% un an auparavant, soit un gain de 0,2 point de pourcentage.

A fin décembre 2016, le taux débiteur moyen dans le secteur bancaire ressort à 6,28% celui appliqué aux entreprises privées du secteur productif enregistre une tendance haussière passant de 5,08% en 2015 à 5,60% en 2016. Les taux débiteurs applicables aux clients particuliers se situent à 9,10% à fin décembre 2016 contre 9,34% en 2015.

Pour ce qui concerne les taux créditeurs moyens, le niveau de rémunération des dépôts bancaires de la clientèle a connu une légère augmentation en se situant à 5,5% en 2016 contre 5,58% en 2015.

Dans le secteur de la microfinance, la consolidation des activités se poursuit à la faveur de l'augmentation du sociétariat, de l'encours du crédit et de l'encours des dépôts. A fin septembre 2016, le nombre de membres/clients affiliés aux SFD se situe à 2 629 223 pour un taux de pénétration qui ressort à 18,2%, soit une progression de près de 2% par rapport à fin septembre 2015. Le niveau de l'encours de crédits s'est établi à 321 Mds FCFA et ressort en hausse de 14,2% comparé à la même période de l'année précédente.

S'agissant de l'encours de crédits sains, il est ressorti à 304,2 Mds FCFA à fin septembre 2016. La tendance haussière des dépôts s'est maintenue à fin septembre 2016, avec une épargne se situant à 284,3 Mds constituée de dépôts à vue (117,2 Mds) et de dépôts à terme (63,2 Mds). En comparaison à la même période en 2015, l'encours d'épargne a connu une hausse de 15%.

Dans le secteur de l'assurance, à la faveur de l'ouverture de nouveaux points de service de proximité, le chiffre d'affaires du secteur des assurances au 31 décembre 2016 s'établit à 139,9 Mds contre 120,6 Mds en 2015.

Les services financiers de La Poste ont globalement enregistré une bonne tenue avec l'élargissement des points de service ainsi que la poursuite des efforts de diversification des produits. Les dépôts en CCP ont cependant stagné à 7,9 Mds en 2016.

C'est dans ce contexte économique et financier que l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers (OQSF) a poursuivi au cours de l'exercice 2016, ses actions de suivi pour l'amélioration de la qualité des services, axées principalement sur la collecte et le traitement de données sur le secteur, le suivi des activités de médiation financière ainsi que sur la vulgarisation des bonnes pratiques au profit des usagers. Les travaux menés ont essentiellement porté sur :

- le renseignement continu du public sur les services financiers ;
- l'exploitation des résultats de l'enquête de satisfaction auprès des usagers des services bancaires (ESUB-2015) ;

- la finalisation de l'étude sur les incidences de la contre-expertise sur le coût moyen des sinistres ;
- le suivi des activités de médiation financière ;
- la poursuite du programme d'information et de sensibilisation sur la médiation financière de l'OQSF ;
- le démarrage des premières sessions de formation du programme d'éducation financière des PME à Dakar et la poursuite des sessions dans plusieurs localités de l'intérieur.

Sur un autre registre, les actions ont été poursuivies dans le cadre de l'amélioration de la relation entre opérateurs et usagers des services financiers à travers le recours à la médiation financière et des travaux du programme d'éducation financière des PME au titre de la mise en œuvre des recommandations de la 2^{ème} Concertation Nationale sur le Crédit (CNC).

Ce rapport présente, au titre de l'exercice 2016, les activités réalisées par l'Observatoire en matière de promotion de la qualité des services financiers avec d'une part, les actions réalisées et celles envisagées à court et moyen terme.

I. ENVIRONNEMENT DU SECTEUR FINANCIER DU SENEGAL

I.1. PRINCIPAUX INDICATEURS DU SECTEUR FINANCIER

I.1.1. Secteur des Etablissements de crédit

Le secteur bancaire sénégalais a poursuivi en 2016 sa politique d'expansion avec l'élargissement du réseau et l'approfondissement des services financiers.

A fin décembre 2016, le secteur compte, vingt-sept (27) établissements de crédit et trois (3) holding financières répartis comme suit : vingt-quatre (24) banques en activité dont douze (12) banques de grande taille, quatre (4) banques de taille moyenne et sept (7) banques de petite taille ; trois (3) établissements financiers, dont une (1) succursale.

Le réseau bancaire a poursuivi son extension avec une augmentation du nombre d'agences et de bureaux qui s'établit à quatre cent quatre vingt six (486) agences en 2016 (dont 449 guichets permanents et 37 guichets périodiques) contre trois cent quatre vingt dix sept (397) en 2015.

A fin décembre 2016, le nombre de comptes bancaires de la clientèle s'est établi à 1 595 698 contre 1 396 205 en 2015, en hausse de 14,2 %. Le taux de bancarisation strict (TBS) est en hausse, passant de 16,98 % en 2015 à 18,29 % en 2016.

Le taux d'utilisation des services financiers (TUSF) s'est également accru, ressortant à 82,62 % en 2016 contre 76,30 % en 2015.

Les concours consentis à la clientèle se sont accrus de 355,0 Mds (+11,9 %) pour ressortir à 3 347,2 Mds en décembre 2016. Ils sont constitués de crédits à court terme (1 754,7 Mds ; 52,4 %), moyen terme (1 336,6 Mds ; 39,9 %) et long terme (255,9 Mds ; 7,7 %).

En 2016, le volume des dépôts en CCP est resté constant en situant toujours à 7,9 Mds FCFA.

I.1.2. Secteur des SFD

Le secteur des SFD a également poursuivi sa politique de consolidation à la faveur d'une hausse du sociétariat, de l'encours des crédits et du volume d'épargne.

Le sociétariat se situe à deux millions six cent vingt neuf mille deux cent vingt trois (2 629 223) à fin septembre 2016 pour un taux de pénétration ressortant à 18,3%, soit 2% de plus par rapport à la même période de l'année précédente. La structure du sociétariat est composée de 9,02% de personnes morales contre 90,90% pour les personnes physiques dont 52% d'hommes.

Le niveau de l'encours de crédits s'est établi à 321 Mds à fin septembre 2016 contre un montant de 281,0 Mds un an auparavant. S'agissant de l'encours de crédits sains, il est ressorti à 304,2 Mds à fin septembre 2016 et est composé de 35,86% de crédit à

court terme, de 38,35% de crédit à moyen terme et de 25,79% de crédit à long terme. Le taux de crédit en souffrance est ressorti à 5,3% à fin septembre 2016.

La tendance haussière des dépôts s'est maintenue avec une épargne se situant à 284,3 Mds en 2016 contre un volume de dépôts de 254,1 Mds un an auparavant, soit un taux de progression de 15%.

I.1.3. Secteur des Assurances

Au 31 décembre 2016, le chiffre d'affaires des sociétés d'assurances ressort à 139,9 Mds contre un volume d'affaires de 120,6 Mds en 2015, soit une progression de près de 16%. Cette hausse de l'activité observée dans le secteur est en liaison avec la bonne tenue dans les branches « *Dommmage* » et « *Vie* ».

La Branche « *Dommmage* » ressort avec un chiffre d'affaires de 94,5 Mds FCFA en 2016 contre 86,3Mds FCFA en 2015, soit un rythme de progression de +9% en valeur relative et de +8,185 Mds FCFA en valeur absolue.

La Branche « *Vie* » quant à elle enregistre un chiffre d'affaires de 45,3 Mds FCFA contre 34,2 Mds FCFA, soit un taux de progression de +32% en valeur relative.

Le nombre de compagnies en activité est passé de vingt quatre (24) en 2015 à vingt six (26) en 2016 dont dix huit (18) unités pour l'assurance dommage et huit (08) sociétés pour l'assurance vie.

I.2. CADRE LEGAL ET INSTITUTIONNEL DU SECTEUR FINANCIER

I.2.1. Secteur des établissements de crédit, des SFD et de La Poste

Au titre de l'exercice 2016, l'environnement réglementaire du secteur des établissements de crédit, des SFD et de La Poste en 2016, s'est enrichi des principales dispositions institutionnelles et réglementaires ci-après :

- *l'instruction n° 027-11-2016* relative à la comptabilisation des différents types de contrats de location par les établissements à caractère bancaire ;

- *l'instruction n° 026-11-2016* relative à la comptabilisation et à l'évaluation des engagements en souffrance ;
- *la décision n°013124/06/2016/CM/UMOA* portant dispositif prudentiel applicable aux établissements de crédit et aux compagnies financières de l'UMOA ;
- *l'instruction n°006-06-2016* fixant le montant du prélèvement annuel sur les bénéfices nets des bureaux d'information sur le crédit pour la constitution d'une réserve spéciale ;
- *l'instruction n°003-06-2016* fixant les modalités de contrôle et de l'audit de conformité des bureaux d'information sur le crédit.

Par ailleurs, le Conseil des Ministres de l'UMOA a adopté le 24 juin 2016 à Lomé le document-cadre de politique et de stratégie régionale d'inclusion financière dans l'UEMOA ainsi que le plan d'actions y afférent.

I.2.2. Secteur des assurances

Sur le plan réglementaire, l'année 2016 a été marquée dans le secteur des assurances par la mise en application de l'arrêté *n°086090/MEFP/DA du 17 juin 2016* rendant obligatoire la délivrance de la carte brune CEDEAO à tout souscripteur d'une assurance responsabilité civile automobile au Sénégal.

A cet effet, les sociétés d'assurance agréées pour les opérations de la branche 10 (responsabilité Civile véhicules terrestres automoteurs) prévue par l'article 328 du Code des Assurances, doivent systématiquement délivrer la carte brune à tout souscripteur d'une assurance responsabilité civile automobile.

II. ACTIVITES DE L'OBSERVATOIRE

II.1. ACTIVITES COURANTES

II.1.1. GESTION ADMINISTRATIVE ET FINANCIERE

L'effectif des agents permanents de l'Observatoire s'est établi au 31 décembre 2016 à vingt (20) agents ainsi répartis :

- Secrétariat Exécutif et Médiateurs (02) ;
- Experts juristes (02) ;
- Experts financiers (03) ;
- Expert informaticien (01) ;
- Responsable Administratif et Financier (01) ;
- Agent Comptable (01) ;
- Comptable (01) ;
- Assistant Administratif (01) ;
- Assistantes du Secrétaire Exécutif et des Médiateurs (02) ;
- Agents de service (06).

II.1.2. ACTIONS DE COMMUNICATION ET D'INFORMATION

L'OQSF a participé à l'animation du stand du Ministère de l'Economie, des Finances et du Plan (MEFP) lors de la 25^{ème} Foire internationale de Dakar (FIDAK). A cette occasion, l'accueil dédié a mis à la disposition des visiteurs divers supports de communication (numéro vert, comparateur des tarifs bancaires, etc.) ainsi que des prospectus d'information sur le dispositif de médiation et le programme d'éducation financière des PME ainsi que Par ailleurs, dans le cadre des activités marquant la journée du Ministère, les experts de l'OQSF ont participé aux travaux du panel sur le thème « *PME, pilier de l'émergence : quel apport du MEFP ?* ».

II.1.3. SUIVI ET PROMOTION DE LA QUALITE DANS LE SECTEUR FINANCIER

II.1.3.1. Renseignement du public sur les services financiers

Dans le cadre de la vulgarisation des bonnes pratiques et de l'encadrement des usagers et clients, l'Observatoire a poursuivi en 2016 ses actions de renseignement du public sur les services financiers in situ et à travers son numéro vert.

Au plan des statistiques, le nombre d'appels sur le numéro vert, de la part des usagers, s'établit à huit cent quatre vingt douze (892). Les informations fournies au quotidien, au-delà de l'ouverture de dossiers de médiation pour les cas éligibles, ont contribué dans une large mesure à l'apaisement de la relation commerciale avec les opérateurs financiers. Elles ont permis notamment à bon nombre de plaignants, de disposer d'éléments plus objectifs pour réviser ou conforter leur opinion a priori sur la conformité aux clauses réglementaires ou contractuelles, du traitement qui leur a été réservé.

La fréquentation du comparateur des conditions de banque par le public s'établit à 13 375 visites sur le portail web de l'OQSF.

II.1.3.2. Travaux d'actualisation du comparateur des tarifs

Pour l'année 2016, l'OQSF a poursuivi le travail de relance auprès des différents correspondants au sein des banques pour la mise à jour des conditions tarifaires suivant un canevas harmonisé. En résumé, la situation de la collecte des données des conditions de banque au titre de l'année 2016 est la suivante :

- Sept (07) banques sur les vingt-trois (23) ciblées ont transmis les informations requises selon le format demandé ;
- Douze (12) n'ont pas informé de changement de leurs conditions ;
- Quatre (04) n'ont pas répondu à la requête de l'OQSF.

II.1.3.3. Réalisation d'enquêtes et d'études thématiques

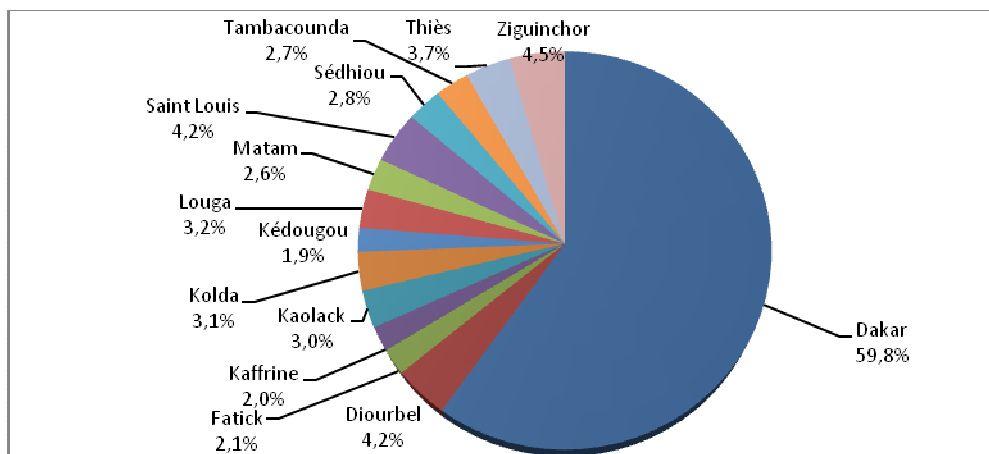
L'Observatoire a poursuivi en 2016 les travaux d'enquêtes et d'études en vue de recueillir les opinions actualisées des usagers sur les principaux déterminants de la qualité des produits et services offerts financiers.

I.2.1. Enquête de satisfaction auprès des usagers des services bancaires

L'Enquête de Satisfaction auprès des Usagers des Services Bancaires (ESUB-2015) a été réalisée à l'échelle nationale auprès d'une population totale de 5 675 composée de 3 801 clients « personnes physiques » et de 1 874 d'unités économiques détenant un compte dans les banques installées au Sénégal.

L'exploitation des statistiques du volet « personnes physiques » de l'enquête fait ressortir une forte prédominance des clients de la région de Dakar (59,8%), suivis de très loin par ceux de Ziguinchor (4,5%), Diourbel (4,2%), Saint Louis (4,2%) et Thiès (3,7%). Les régions de Kédougou et Kaffrine sont les moins représentées avec respectivement des proportions de 1,9% et 2%.

Figure 1: Répartition des clients « personnes physiques » enquêtés suivant les régions



Source : Données issues de la collecte de l'ESUB-2015

L'analyse des résultats de l'ESUB-2015 montre qu'une proportion de 76,8% est de sexe masculin contre 23,2% de femmes. Selon le niveau d'instruction, il est noté une présence plus importante des personnes qui ont un niveau Bac+2 ou Bac+3 (32,8%), suivies de celles ayant le niveau secondaire (30,8%) et par les clients qui ont le Master 2 ou plus (21,4%). Les clients qui ont suivi un enseignement coranique et les personnes non instruites sont les moins représentés, avec respectivement 2,6% et 1,4%.

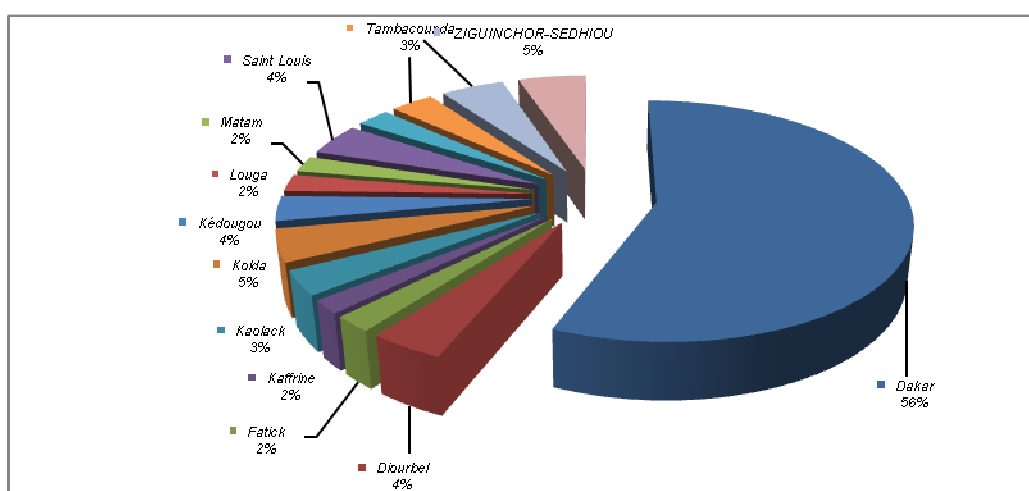
En outre, l'analyse de l'ancienneté du compte bancaire révèle une forte prédominance des comptes ouverts depuis une période comprise entre 1 et 5 ans (49,3%), contre respectivement 25,4% et 13,8% pour les comptes ouverts entre 6 et 10 ans et plus de 10 ans.

La répartition selon la catégorie socioprofessionnelle des clients enquêtés fait ressortir une forte représentativité des employés (61,9%), suivis des cadres supérieurs

(9%) et des commerçants et mareyeurs (8,1%). Les pêcheurs et les éleveurs sont les professions les moins représentées dans l'échantillon, avec respectivement une proportion chacune proche de 0,1%.

Concernant le volet « Personnes morales » de l'ESUB-2015, la répartition sociodémographique des unités montre que la majorité d'entre elles sont implantées à Dakar (56%) ; les autres régions ne dépassent pas 5%, avec un minimum de 2% pour les localités de Fatick, Matam et Louga et Kaffrine.

Figure 3: Répartition des unités enquêtées suivant les régions d'implantation



Source : Données issues de la collecte de l'ESUB-2015

Les entreprises du secteur moderne occupent une place prépondérante dans l'échantillon des unités enquêtées (71,1%) contre 28,9% pour le secteur informel. Par ailleurs, la répartition selon le secteur d'activités fait ressortir une nette prédominance du Commerce (42,8%), suivi des Services (30,8%). L'Administration est le secteur le moins représenté, avec un poids de 0,6%.

L'analyse du nombre moyen de comptes courants ouverts fait ressortir une prédominance des unités disposant d'un seul compte (67,5%) contre 21,3% et 5,8% qui déclarent en disposer respectivement deux (02) et trois (03). Les unités déclarant ne pas disposer de compte courant (1,4%) sont le plus souvent issues du secteur informel.

La typologie des autres comptes ouverts révèle que seules 3,1% des unités enquêtées, 3,4% disposent d'au moins un compte DAT et une proportion de 5,1% d'au moins un compte épargne projet.

Selon les déclarations des unités, le compte principal est ouvert depuis au moins 6 ans (48,6%). Seule une proportion de 10,3% déclare avoir une ancienneté de moins d'un an dans leur banque, contre 41,1% des unités qui sont clientes de leur banque principale depuis une durée comprise entre 1 et 5 ans.

Au total, l'exploitation des résultats provisoires de l'ESUB-2015 a fait ressortir les niches d'insatisfaction ci-après ressortant des clients interrogés :

- l'insuffisance de la qualité de l'information fournie sur les obligations et droits au moment de l'ouverture et tout au long du fonctionnement du compte ;
- des entraves liées à la mobilité bancaire ;
- une mauvaise répartition géographique des agences bancaires et des points de service ;
- le nombre insuffisant de caisses fonctionnelles dans les agences bancaires et le manque de célérité dans le traitement des opérations de caisse ;
- une fréquence irrégulière de réception de relevés de compte ;
- une offre de produits jugée peu diversifiée et insuffisamment adaptée aux besoins des clients ;
- les frais jugés élevés liés à la gestion des comptes ;
- les niveaux jugés élevés des taux d'intérêts taux débiteurs appliqués par les banques.

Le rapport d'analyse des résultats de cette enquête avec les recommandations qui y sont assorties est disponible et il est envisagé, au second trimestre 2017, la tenue d'un atelier technique et de partage avec les acteurs du secteur bancaire.

I.2.2. Enquête de satisfaction auprès des usagers des services d'assurance (ESUA-2015)

Dans le souci d'actualiser les données sur le secteur des assurances, l'OQSF a procédé au démarrage de la deuxième série de l'Enquête de Satisfaction auprès des Usagers du Secteur des Assurances au Sénégal (ESUA-2015), afin d'apprécier l'impact de la mise en œuvre des préconisations précédemment formulées et par suite, de dégager de nouvelles perspectives pour les années à venir.

Cette enquête vise principalement la collecte de toutes informations pertinentes permettant d'apprécier la qualité des prestations d'assurance fournies aux usagers.

L'analyse des informations collectées devra permettre d'apprécier l'évolution des indicateurs de satisfaction, d'en relever les écarts, d'en analyser les causes et selon les tendances perceptibles, d'engager la réflexion en vue de la mise en œuvre des actions nécessaires, soit pour approfondir ou consolider en cas d'amélioration qualitative, soit pour apporter les correctifs requis dans l'hypothèse d'une dégradation de la qualité des services.

La phase de collecte de cette enquête à Dakar est achevée ainsi que pour les régions de Louga, Saint Louis, Matam, Ziguinchor, Kolda et Sédhiou. Elle se poursuit pour les régions de Kaolack, Fatick, Tamba et Kédougou.

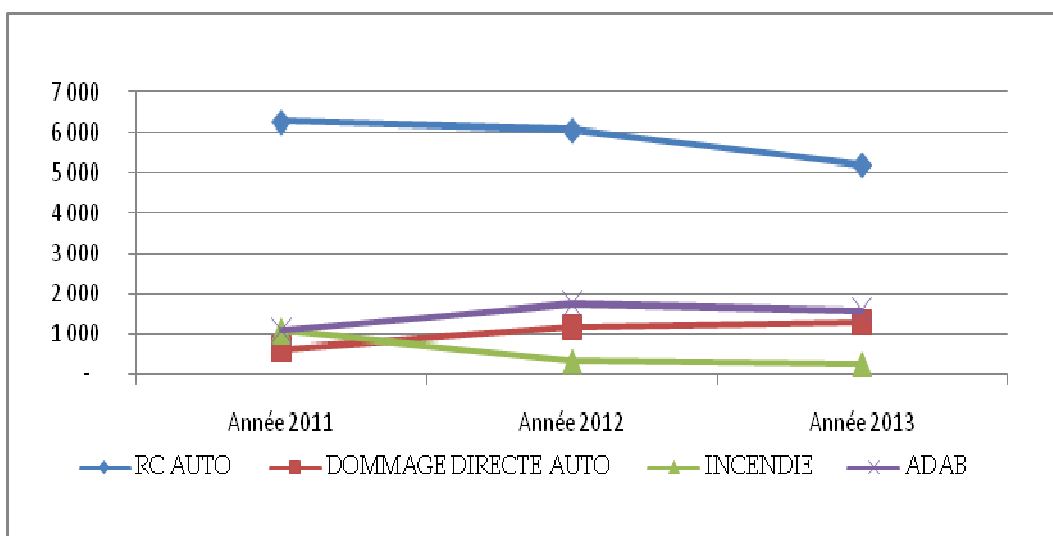
Le rapport d'analyse des résultats qui sera disponible et partagé avec les acteurs au quatrième trimestre 2017, permettra d'avoir une meilleure connaissance des besoins, exigences et attentes des assurés, d'appréhender leur perception de la qualité de l'offre de produits et services et connaître les différentes dimensions de l'offre de couverture et leur adéquation aux besoins exprimés par les clients.

I.2.3. Enquête sur les incidences de la contre expertise sur le coût moyen des sinistres (EICECMS)

Dans le cadre du diagnostic de la qualité des services offerts par les assurances, l'OQSF a finalisé en 2016 l'exploitation des résultats de l'enquête nationale sur les incidences de la contre expertise sur le coût moyen des sinistres. Pour rappel, cette enquête a été menée auprès des compagnies d'assurances et des intermédiaires en assurance afin d'appréhender les entraves à un recours des assurés à la contre-expertise. La taille de l'échantillon global s'établit à 540 dossiers sinistres sélectionnés auprès de douze (12) compagnies IARD sur la période 2011-2013.

La répartition par branche du nombre de sinistres "Dommages matériels" laisse transparaître la prééminence de la RC Auto qui représente à elle seule 65% des déclarations aux compagnies de sinistres, loin devant la branche "Incendie", "Dommages directs auto" et les "Autres dommages aux biens" qui représentent des proportions respectives de 6%, 12% et 17%.

Figure 4 : Répartition par branche des déclarations de sinistres dommages matériels

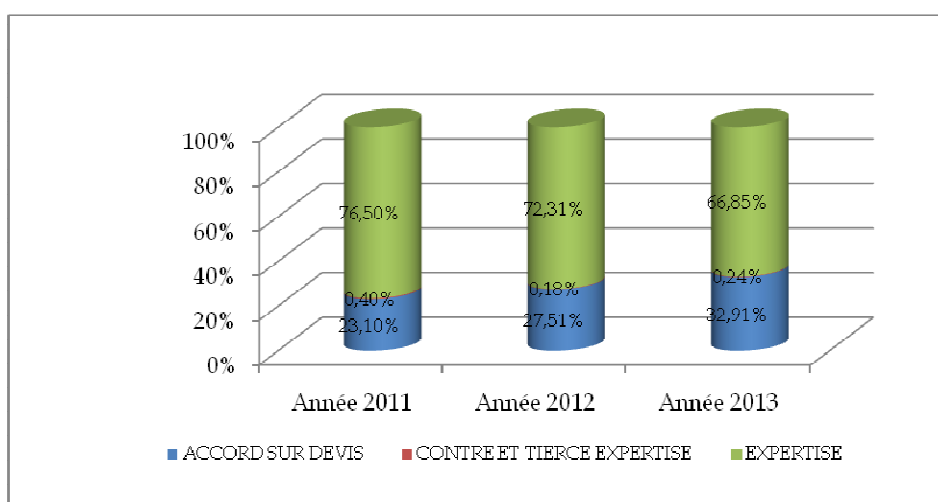


Source : Données issues de la collecte de l'EICECMS

L'examen des statistiques des modalités de règlement de sinistres dommages matériels fait ressortir sur un total de 8926 dossiers recueillis les constats ci-après :

- 2473 dossiers, soit près de 28%, ne franchissent pas l'étape de l'accord sur devis et sont réglés par suite d'une entente directe entre assureurs et assurés ;
- 6429 dossiers, soit 72%, sont réglés par suite de l'intervention d'un expert commis par l'assureur ;
- 24 dossiers, soit 0,3% du total, parviennent aux stades de contre-expertise et tierce-expertise.

Figure 5: Différentes étapes de règlement des sinistres dommages matériels



Source : Données issues de la collecte de l'EICECMS

S'agissant de l'analyse de la propension des compagnies à privilégier l'accord sur devis en matière de règlement des sinistres, en moyenne, trois (3) dossiers dommages matériels seulement sur mille (1000) arrivent au stade de la contre-expertise ou de la tierce-expertise.

Les statistiques de l'enquête relatives aux délais de production des rapports d'expertise révèlent qu'une proportion de 22,80% de ces rapports met moins de 7 jours pour être livrés aux compagnies d'assurance, contre 30% au bout d'une période de 7 à 15 jours, 21,60% entre 16 à 30 jours, 12,40% entre 1 et 2 mois et 13,2% des rapports produits au-delà de 2 mois.

Tableau 1: Délai de production des rapports d'expertise

Délais	Année 2009	Année 2010	Année 2011	Année 2012	Année 2013	Moyenne
Moins de 7 jours	13%	28%	27%	24%	22%	22,80%
7 à 15 jours	44%	37%	21%	21%	27%	30%
16 à 30 jours	25%	18%	18%	26%	21%	21,60%
31 à 60 jours	6%	12%	13%	14%	17%	12,40%
Plus de 60 jours	13%	4%	21%	16%	12%	13,20%

Source : Données issues de la collecte de l'EICECMS

L'examen des délais de mise à disposition des rapports de contre-expertise laisse apparaître qu'une très faible proportion (2%) est produite sur une durée maximale de 7 jours, 6% entre 7 et 15 jours, 21,60% des rapports entre 16 et 30 jours, 33% dans un délai de 31 à 60 jours, 35% des rapports de contre-expertise mettent plus de 2 mois.

S'agissant de l'analyse des coûts de la contre-expertise, l'enquête permet de noter une relative stabilité des honoraires supportés par les assurés "automobile" qui affichent une moyenne pondérée de 38 068 FCFA sur la période 2010-2014.

Par ailleurs, l'enquête menée auprès des intermédiaires des experts et évaluateurs agréés et des concessionnaires et garagistes a permis de mettre en évidence les principaux facteurs liés au faible recours à la contre-expertise :

- taux de main-d'œuvre horaire estimé faible ;
- retard dans les nominations d'expert ;

- coût élevé des honoraires de contre-expertise ;
- déficit d'information des assurés sur le droit à la contre-expertise.

Le rapport d'analyse des résultats de cette enquête est disponible et l'atelier de partage et de validation avec les acteurs du secteur s'est tenu durant le premier trimestre 2017.

I.2.2. Travaux de production de l'indice sur les coûts des services bancaires

Après deux campagnes de collecte des informations nécessaires à la production de l'indice auprès des banques devenues infructueuses, des perspectives sont ouvertes avec la collaboration de l'ANSD qui envisage d'élargir la production d'indices au secteur financier avec l'élaboration d'un indice des Prix de Production des Services Financiers et d'Assurances (IPPSFA).

C'est dans cette perspective qu'un Comité technique composé des Experts de l'OQSF et de l'ANSD a été mis en place en vue d'une mutualisation des actions devant conduire à l'élaboration et à la production de l'indice. A cet égard, une première réunion de travail s'est tenue au mois de septembre 2016 à l'effet d'identifier la liste des produits et services bancaires retenus par l'OQSF pour l'élaboration de l'indice.

Les prochaines étapes concernent la validation de la note méthodologique d'élaboration de l'indice et de la liste de produits et services bancaires à travers la tenue d'atelier technique de partage, le démarrage de la collecte des données et la production de l'indice.

II.2. ACTIVITES SPECIFIQUES

Au titre de ces activités, il y a lieu de relever particulièrement les activités coordonnées par l'OQSF dans le cadre de la mise en œuvre du programme d'éducation financière des PME et celles relevant de la composante « Médiation et Conciliation » sous l'impulsion du Programme de Gouvernance Economique (PGE) du Ministère de la Justice.

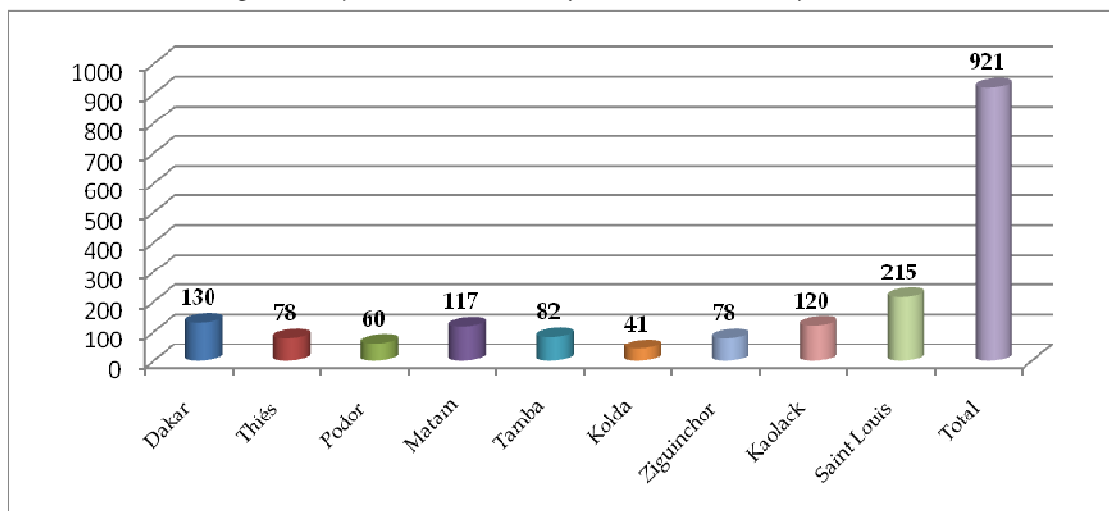
II.2.1. Activités du programme d'éducation financière des PME

Le lancement des sessions du Programme d'Education Financière (PEF) des PME s'est tenu en mai 2016 à Dakar en partenariat avec le Projet d'Appui à la Promotion du Secteur Privé (PAPSP) et le Comité de Pilotage du PEF constitué des structures sus-désignées. Dans le cadre de la poursuite des sessions de formation du programme, neuf cent vingt et un (921) PME ont été formées en 2016 à l'issue de trente deux (32) sessions de formation tenues dans neuf (09) localités sur les modules ci-après :

- Guide des produits et services des établissements de crédit (SFD et Hors SFD) ;
- Cadre juridique des systèmes de paiement dans l'UEMOA ;
- Organisation des paiements dans l'UEMOA ;
- Contrôle fiscal des PME ;
- Comprendre le plan de trésorerie en cohérence avec le plan d'affaires ;
- Gestion des risques, suivi des comptes et états de rapprochement ;
- Reporting des activités de la PME ;
- Suivi-contrôle de la PME.

La répartition géographique des PME formées dans le cadre du PEF est fournie dans le graphique n°7.

Figure 7 : Répartition des PME bénéficiaires des sessions de formation en 2016



II.2.2. Activités du Programme de Gouvernance Economique (PGE)

L'OQSF a poursuivi en 2016 les activités de promotion de la médiation et de la conciliation en collaboration avec le Ministère de la Justice dans le cadre du Programme de Gouvernance Economique (PGE).

A ce titre, deux (02) ateliers de partage ont été tenus avec les acteurs du secteur financier (banques, SFD, compagnies d'assurance, autorités de régulation et de supervision) sur la médiation et la conciliation. Ces rencontres ont notamment permis de présenter le dispositif de la médiation financière de l'OQSF et les enjeux du décret n°2014-1653 relatif à la médiation et à la conciliation.

Ce nouveau cadre institutionnel vise le désengorgement de la justice, la promotion de modes alternatifs de règlement de différends, le renforcement de la crédibilité de la Médiation financière de l'OQSF qui apparaît comme un des moyens efficaces de résolution extrajudiciaire des litiges et l'amélioration de l'environnement des affaires au Sénégal.

Par ailleurs, dans le cadre des actions de sensibilisation, quatre (04) réunions publiques d'informations (RPI) se sont tenues dans les localités de Thiès, Mbour, Fatick et Kaolack et plus de quatre cent (400) acteurs appartenant à divers segments socio-économiques ont été sensibilisés sur le dispositif de médiation et de conciliation.

Ces RPI ont également permis de sensibiliser les opérateurs économiques et les groupements professionnels sur la médiation financière de l'OQSF ainsi que les bonnes pratiques en matière de relation d'affaires avec les institutions financières.

III. POSITIONNEMENT DE L'OQSF DANS LA SPHERE FINANCIERE

III.1. Au plan national

L'Observatoire a pris part aux différentes rencontres ci-après en rapport avec ses principaux centres d'intérêt :

- Réunion d'information relative à l'enquête sur la situation de l'inclusion financière au Sénégal, *Ministère de l'Economie, des Finances et du Plan, 03 février 2017* ;
- Réunion de cadrage pour la réalisation de l'enquête sur la situation de référence de l'inclusion financière au Sénégal, *DRS/SFD, 04 février 2016* ;

- Réunion de la Commission sur le financement de l'économie sénégalaise, DGPPP, 16 février 2017 ;
- Réunion du Comité National de suivi du plan d'actions du PESF, Agence Principale de la BCEAO Dakar, 25 février 2016 ;
- Atelier de formation sur le diagnostic des flux de paiements, UNCDF et MEFP, 23 février 2016 ;
- Session de formation sur le décret de la médiation-conciliation, Hôtel Lamantin Beach, 26 au 27 février 2016 ;
- Réunion du Comité National de suivi du plan d'actions du PESF, Agence Principale de la BCEAO Dakar, 02 mars 2016 ;
- Réunion de coordination sectorielle de la Direction de l'Appui au Secteur Privé (DASP), Ministère de l'Economie, des Finances et du Plan, 10 mars 2016 ;
- Atelier d'échange et de partage sur le Plan d'Orientation Stratégique (POS) de la DASP, Hôtel Ndiambour, 15 mars 2016 ;
- Réunion de partage de la note méthodologique d'élaboration d'un Contrat de Performance (CDP), DGCPT, 29 mars 2016 ;
- Atelier de lancement de la seconde phase de la PLASEPRI, Hôtel Terroubi, 09 mai 2016 ;
- Atelier de restitution de l'étude pilote du cadre d'investissement des petites et moyennes entreprises agricoles, Hôtel King Fahd Palace de Dakar, 17 mai 2016 ;
- Atelier de partage de l'étude sur les contentieux bancaires et les décisions de justice au Sénégal, Hôtel Radisson, 19 mai 2016 ;
- Atelier de partage sur le nouveau dispositif de médiation, Hôtel King Fahd Palace, 18 mai 2016 ;
- Session de formation de médiateurs et de conciliateurs, Hôtel Lamantin Beach, 23 au 27 mai 2016 ;
- Atelier de partage des résultats de l'enquête sur la capacité financière des ménages au Sénégal, siège de la Banque mondiale, 31 mai 2016 ;

- Séance de travail avec la mission de la Banque mondiale sur le projet de stratégie nationale d'inclusion financière, OQSF, 1^{er} juin 2016 ;
- Réunion du Comité de pilotage sur la charte de qualité du service public, Ministère de l'Economie, des Finances et du Plan, 15 juin 2016 ;
- Atelier de restitution de l'évaluation de l'impact du Projet de Gouvernance Economique (PGE), Hôtel Terroubi, 13 juin 2016 ;
- Séminaire de cadrage et d'élaboration des outils de l'enquête sur la situation de référence de l'inclusion financière au Sénégal, Saly, du 17 au 26 juin 2016 ;
- Atelier sur le bilan de la réforme de l'environnement des affaires, Hôtel King Fahd Palace, du 14 au 15 juin 2016 ;
- Réunion de partage et de validation du rapport annuel 2015 du MEFP, 16 juin 2016 ;
- Atelier de lancement de la seconde phase de mise en œuvre de la PLASEPRI, Hôtel Terroubi, 28 juin 2016 ;
- Réunion du Comité de pilotage sur la charte de qualité du service public, Ministère de l'Economie, des Finances et du Plan, 24 juin 2016 ;
- Réunion du Comité de pilotage sur la charte de qualité du service public, Ministère de l'Economie, des Finances et du Plan, 27 juin 2016 ;
- Séance de travail avec l'équipe de la Direction de la Microfinance sur l'élaboration des textes du Comité National de Coordination des activités de Microfinance (CNC), OQSF, 29 juin 2016 ;
- Réunion de validation des résultats de l'étude portant élaboration d'une plateforme intégrée de suivi-évaluation des dispositifs de financement existants au Sénégal, Direction de la Monnaie et du Crédit (DMC), 12 juillet 2016 ;
- Atelier de formation sur la plateforme des PME, Hôtel Les Neptune Saly, du 29 au 31 juillet 2016 ;
- Atelier de validation du rapport national sur la compétitivité du Sénégal 2014-2015, Hôtel Savana, 03 août 2016 ;

- Séminaire sur les petites et moyennes entreprises et industries, *Hôtel Radisson Blu de Dakar*, 24 août 2017 ;
- Réunion du Groupe de travail sur la finance digitale (GTFD), *Hôtel Radisson Blu de Dakar*, 07 septembre 2016 ;
- Atelier de partage de la stratégie d'intervention du Fonds d'impulsion de la microfinance, *Résidence Mamoune*, 25 août 2016 ;
- Réunion du Comité de pilotage de la revue « Echos Finances », *Ministère de l'Economie, des Finances et du Plan*, 09 septembre 2016 ;
- Réunion du Comité de pilotage sur la charte de qualité du service public, *Ministère de l'Economie, des Finances et du Plan*, 14 septembre 2016 ;
- Séminaire de déploiement de la stratégie régionale d'inclusion financière, *Hôtel Novotel*, 28 septembre 2016 ;
- Réunion de validation des plans stratégiques de développement (PSD) et des contrats de performance (CDP), *Hôtel Savana*, 19 octobre 2016 ;
- Réunion de travail avec une équipe de l'ANSD dans le cadre de l'enquête sur la situation de référence de l'inclusion financière au Sénégal, *OQSF*, 02 novembre 2016 ;
- Atelier de lancement de mise en œuvre de la seconde phase de la PLASEPRI, *Hôtel Terroubi*, 24 octobre 2016 ;
- Atelier national de présentation des résultats de l'analyse des contraintes majeures à l'investissement privé, *Hôtel des Almadies*, 25 octobre 2016 ;
- Atelier de lancement du plan de renforcement des capacités en finance inclusive organisé conjointement par le CESAG et la Fondation MasterCard, 16 décembre 2016 ;
- Atelier de formation sur ma plateforme des PME, *Hôtel Palm Beach*, du 22 au 24 décembre 2016.

III.3. Rencontres et missions internationales

L'Observatoire a été représenté aux rencontres et missions internationales ci-après :

- Invitation à la semaine de la CNUCED sur le Commerce Electronique, *Genève, du 18 au 22 avril 2016 ;*
- Séance de travail avec la mission de l'OCDE, *OQSE, 19 juillet 2016 ;*
- Conférence régionale sur la finance pour tous, organisée conjointement par la *BCEAO et le FMI, 20 septembre 2016.*

VI. ANOMALIES RELEVÉES SUR LE SECTEUR ET RECOMMANDATIONS

VI.1. Anomalies relevées sur le secteur financier

Pour l'exercice 2016, le traitement et l'analyse des informations collectées à travers les enquêtes et les dossiers soumis à la médiation financière ont permis de relever les insuffisances et manquements ci-après :

VI.1.1. Pour le secteur des banques et des SFD

Malgré les résultats appréciables enregistrée sur l'activité des banques et des SFD reflétés par la bonne tenue de ses principaux indicateurs et de l'augmentation du nombre de points de services, il reste que le traitement et l'analyse des informations collectées ont permis de déceler plusieurs anomalies portant sur la qualité des services bancaires qui constituent des entraves à la bancarisation et à la performance du secteur bancaire. Celles-ci concernent pour l'essentiel :

- une insuffisance de la qualité de l'information fournie sur les obligations du client au moment de l'ouverture et du fonctionnement du compte ;
- une insuffisance dans la qualité du suivi des réclamations ;
- des lenteurs ou entraves dans la délivrance d'attestations d'engagement ou de non engagement, perçues comme des freins à la mobilité des clients ;
- les frais sur attestations de non engagement jugés élevés ;

- la mauvaise qualité du réseau téléinformatique dans certains SFD, source de lenteurs dans l'exécution des opérations courantes (retraits, dépôts, transferts, paiements des salaires et des pensions, etc.) ;
- des pratiques de recouvrement jugées parfois abusives par des sociétaires de SFD ;
- des difficultés dénoncées par des sociétaires à mobiliser leur épargne auprès d'institution de microfinance parfois en crise de liquidité.

VI.1.2. Pour le secteur des assurances

Dans le secteur des assurances, les différentes anomalies relevées concernent :

- le déficit de l'information précontractuelle non fournie à l'assuré ;
- le défaut de transmission de la lettre annuelle d'information ;
- les retards de règlement d'indemnités de sinistres ;
- le retard de désignation des experts ou de dépôt des rapports d'expertise ;
- le fractionnement du paiement des indemnités et difficultés pour le client inhérentes à l'application de conventions entre assureurs et courtiers.

VI.2. Recommandations

VI.2.1. Recommandations aux établissements de crédit et SFD

Les recommandations ressortant de l'appréciation des griefs portés par les usagers des services financiers au Médiateur des banques et des SFD et de l'exploitation des résultats des enquêtes mettent particulièrement sur la nécessité de veiller :

- à un renforcement de la communication sur le droit de compte et de la transparence de l'information financière ;
- à une amélioration de la relation entre les personnels des opérateurs de services financiers et leurs clients à travers un renforcement de la qualité des conseils et le suivi de la clientèle ;
- une facilitation de la mobilité de la clientèle à travers la rationalisation des frais pour la délivrance d'attestation d'engagement ou de non engagement ainsi que la moralisation des pénalités encourues en cas de rachat de crédit ;

- une meilleure prise en charge des personnes exposées au surendettement ;
- une éducation financière de masse avec un recours privilégié aux langues nationales.

VI.2.2. Recommandations aux compagnies d'assurances

Dans le secteur des assurances, il s'agira de centrer les efforts et progrès sur :

- le renforcement de la qualité des conseils donnés aux clients à travers notamment le renforcement de la formation des conseillers clientèle et la multiplication et la systématisation des visites-clientèles ;
- les diligences à apporter dans le traitement des requêtes et la réduction des délais de règlement et de paiement des sinistres ;
- une reconsidération du taux horaire applicable en matière de règlement des dossiers matériels automobile ;
- le relèvement du plafond de l'indemnité journalière d'immobilisation des véhicules après sinistre.

V. PRINCIPALES DIFFICULTES RENCONTREES

La collecte de l'information, notamment le manque de diligence de certains opérateurs de services dans le traitement des requêtes transmises et les difficultés d'accès aux fichiers clientèle des opérateurs pour les besoins d'échantillonnage nécessaires à la réalisation des enquêtes de terrain restent invariablement deux contraintes majeures.

Plus particulièrement, il convient de souligner les contraintes liées à l'actualisation et à l'harmonisation des données du comparateur des tarifs bancaires. A cet égard, il est souhaitable d'envisager une nouvelle mission itinérante de collecte et de mise à jour des conditions de banque. Cet exercice, in situ, pourrait s'effectuer suivant une périodicité annuelle.

Enfin, l'idée de systématiser la tenue d'une rencontre annuelle entre l'Observatoire et les correspondants au sein des banques est nécessaire afin de renforcer la

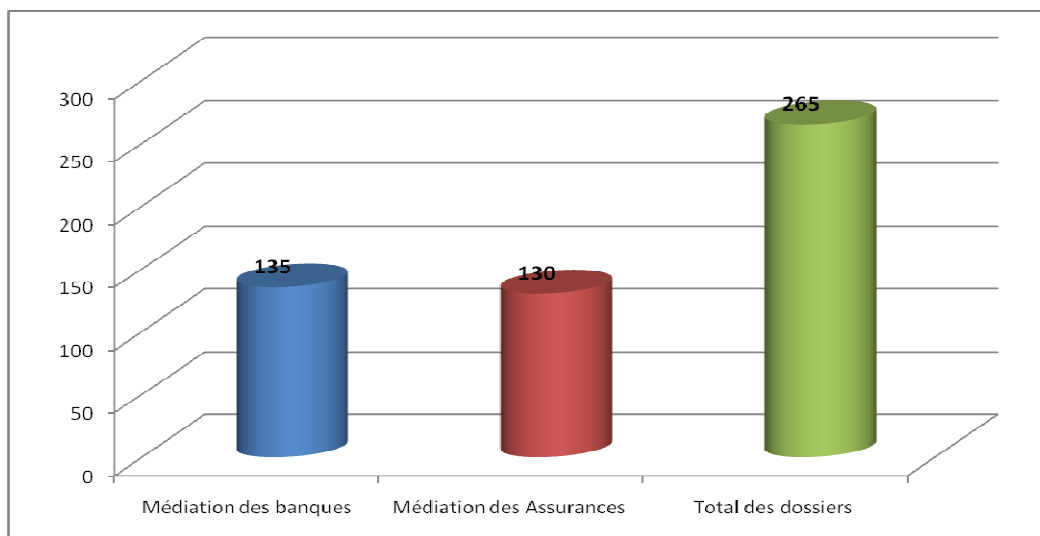
collaboration permettant de recueillir régulièrement et à temps les informations requises selon le canevas harmonisé souhaité.

VII. AMELIORATION DE LA QUALITE DE LA RELATION CLIENTELE

Au-delà de la promotion de la qualité des services financiers, les activités de l'Observatoire ont également porté en 2016 sur le suivi du dispositif de médiation financière qui est destiné à offrir aux clients et usagers un moyen de recours externe et des éclairages nécessaires participant à leur protection.

Sous ce registre, le nombre total de réclamations reçues et traitées par la médiation de l'OQSF s'est établi pour l'exercice 2016 à deux cent soixante cinq (265) dossiers dont cent trente cinq (135) pour la médiation des banques et cent trente (130) pour la médiation des assurances.

Figure 6 : Nombre de dossiers reçus et traités par la médiation financière de l'OQSF en 2016



Source : Données issues des statistiques de la médiation financière

S'agissant de la typologie des litiges, le passage en revue des dossiers soumis à la médiation des assurances fait ressortir au titre des cas les plus récurrents :

- lenteurs accusées dans les procédures de règlement des sinistres ;
- insuffisance de qualification de certains régisseurs de sinistres ;
- retard de désignation des experts et dans la production des rapports d'expert ;
- fractionnement du paiement des indemnités de sinistres ;
- défaut d'harmonisation des règles d'évaluation des dommages ;

- disparités constatées dans les paramètres d'appréciation de la vétusté ;
- défaut de vulgarisation de la faculté de contre-expertise.

La nature des saisines enregistrées en 2016 par la Médiation des banques permet de recenser les principaux griefs ci-après, portant sur :

- les entraves à la mobilité bancaire notamment les coûts jugés exorbitants et les lenteurs parfois observés dans la délivrance d'attestations diverses parmi lesquelles l'attestation d'engagement et de celle de non engagement ;
- les contestations d'écritures par suite d'opérations frauduleuses de retrait de fonds au niveau des GAB au préjudice du bénéficiaire du compte ainsi que des tentatives sans succès d'opérations de retrait de fonds débités par inadvertance du compte du client ;
- les difficultés de remboursement de crédit liées souvent à une situation de surendettement des emprunteurs ;
- les épargnes jugées perdues par des sociétaires n'arrivant pas à les mobiliser auprès des institutions de microfinance depositaires liquidées ou en cours de liquidation.

VIII. PERSPECTIVES

Conformément à son plan de développement stratégique 2017-2021, l'Observatoire compte impulser ou tout au moins contribuer à la réalisation des actions ci-après :

- la réalisation et le renouvellement des enquêtes de satisfaction auprès des usagers des services financiers ;
- la prévention et le traitement du surendettement des clients ;
- l'élargissement du programme national d'éducation financière au grand public (petites entreprises, écoles, ménages, etc.) ;
- la poursuite et l'intensification des tournées régionales de sensibilisation et d'information des usagers sur le dispositif de médiation ;
- le suivi et la mise en œuvre des activités de médiation et de conciliation en collaboration avec le PGE du Ministère de la justice, le traitement sous un

mandat adapté, de dossiers faisant l'objet d'un contentieux économique et financier et entrant dans le champ de compétences de la médiation financière ;

- la diffusion de divers indicateurs financiers, sélectionnés selon une périodicité infra-annuelle, notamment l'indice des prix des services bancaires ;
- l'élaboration d'un dispositif d'aide à la mobilité bancaire ;
- la publication d'une lettre d'information trimestrielle destinée aux usagers des services financiers ;
- l'élaboration et la diffusion de brochures et dépliants d'information sur les produits et services financiers;
- l'organisation d'ateliers de partage et de sensibilisation avec les acteurs du secteur.

ANNEXES

ANNEXE 1 : LISTE NOMINATIVE DES ETABLISSEMENTS DE CREDIT AU 31 DECEMBRE 2016

➤ LISTE DES BANQUES (24)

BANQUE INTERNATIONALE POUR LE COMMERCE ET L'INDUSTRIE DU SENEGAL (BICIS)
BANK OF AFRICA - SENEGAL (BOA - SENEGAL)
BANQUE ATLANTIQUE SENEGAL (BANQUE ATLANTIQUE)
BANQUE DE L'HABITAT DU SENEGAL (BHS)
BANQUE DES INSTITUTIONS MUTUALISTES D'AFRIQUE DE L'OUEST (BIMAO)
BANQUE ISLAMIQUE DU SENEGAL (BIS)
BANQUE REGIONALE DE MARCHES (BRM)
BANQUE SAHELO-SAHARIENNE POUR L'INVESTISSEMENT ET LE COMMERCE (BSIC)
CAISSE NATIONALE DE CREDIT AGRICOLE DU SENEGAL (CNCAS)
CBAO, GROUPE ATTIJARIWABA BANK
CITIBANK SENEGAL
CREDIT DU SENEGAL (CDS)
CREDIT INTERNATIONAL (CI)
BGFIBANK SENEGAL
ECOBANK - SENEGAL (ECOBANK)
INTERNATIONAL COMMERCIAL BANK - SENEGAL (ICB - SENEGAL)
SOCIETE GENERALE DE BANQUES AU SENEGAL (SGBS)
UNITED BANK FOR AFRICA SENEGAL (UBA SENEGAL)
BANQUE NATIONALE POUR LE DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE (BNDE)
BANQUE DE DAKAR
ORABANK COTE D'IVOIRE, SUCCURSALE DU SENEGAL
DIAMOND BANK - SUCCURSALE DU SENEGAL
BANQUE POUR LE COMMERCE ET L'INDUSTRIE DU MALI (BCI-MALI), SUCCURSALE DU SENEGAL
CORIS BANK SENEGAL

➤ LISTE DES ETABLISSEMENTS FINANCIERS (3)

COMPAGNIE OUEST AFRICAINE DE CREDIT - BAIL (LOCAFRIQUE)
SOCIETE AFRICAINE DE CREDIT AUTOMOBILE (SAFCA - ALIOS FINANCE)
WAFACASH

Source : BCEAO

ANNEXE 2 : NOMBRE DE SFD AUTORISES A EXERCER PAR CATEGORIE

Catégories	Nombre
IMCEC	379
<i>-dont institutions de base non affiliées à un réseau</i>	194
Sociétés à capitaux privés	6
<i>-dont sociétés anonymes</i>	6
<i>-dont sociétés à responsabilités limitées (SARL)</i>	-
Associations	3
TOTAL	386

Source : DRS/SFD