**REPUBLIQUE DU SENEGAL**

***Un Peuple – Un But – Une Foi***

**-----**

**MINISTERE DE L'ECONOMIE**

**DES FINANCES ET DU PLAN**

-----



**ATELIER TECHNIQUE DE RESTITUTION**

**ET DE PARTAGE AVEC LES BANQUES**

**RAPPORT DE SYNTHESE DES TRAVAUX**

*Saly, du 27 au 29 septembre 2018*

L’Observatoire de la Qualité des Services Financiers (OQSF) a organisé du **27 au 29 septembre 2018** à **Saly**, un Atelier technique de partage et de restitution en vue d’échanger entre autres, sur les conclusions et recommandations de l’enquête réalisée auprès des usagers des services bancaires (ESUB), le projet de mise en place d’un dispositif d’aide à la mobilité bancaire des clients ainsi que les résultats de la médiation financière de l’OQSF.

Ont pris part à cet Atelier, les représentants des établissements de crédit, les autorités de régulation et de contrôle (BCEAO, DMC), la Direction de la Solde, les associations professionnelles des banques et SFD (APBEF et APSFD), les associations consuméristes (ASCIF et ASUB) et d’autres acteurs du secteur (BOS, DER, GIM-UEMOA, CreditInfo Volo). Les noms des participants figurent sur la liste en annexe.

La cérémonie d’ouverture de l’Atelier a été co-présidée par le **Représentant du Ministre de l’Economie, des Finances et du Plan**, **Monsieur Mahamadou CAMARA**, **Président du Conseil d’Orientation (PCO) de l’OQSF** et par **Monsieur Habib NDAO, Secrétaire Exécutif de l’OQSF.**

Le présent rapport décline les principales conclusions ressortant des travaux dudit Atelier.

1. **PRINCIPALES RESOLUTIONS ET CONCLUSIONS DE L’ATELIER**

Au terme des échanges et discussions, l’Atelier a formulé les principales conclusions et recommandations ci-après :

* la nécessité pour les établissements de crédit de systématiser le recours au BIC pour une analyse plus approfondie de la situation financière du client (rapport de solvabilité, surendettement, etc.) ;
* l’optimisation des types de garanties utilisées et la nécessité d’alléger les sûretés, dans un contexte marqué par l’entrée en vigueur des mesures de Bâle 2 et Bâle 3 ;
* l’accélération du processus d’adoption des nouvelles mesures sur l’usure ;
* le renforcement des actions de sensibilisation et d’éducation financière de masse au profit de la clientèle sur les produits et services bancaires, le consentement préalable et le risque de surendettement ;
* l’engagement des associations de consommateurs à vulgariser le BIC ;
* l’amélioration de la qualité de fonctionnement des GAB et de façon générale des services monétiques ;
* le développement d’une meilleure stratégie d’écoute des clients pour des relations sans préjugés ;
* une harmonisation des termes et concepts en usage au sein du secteur (opérations, services bancaires, etc.) ;
* un recours pour les banques à des stratégies innovantes de mobilisation des dépôts de la clientèle (moins coûteux que le refinancement BCEAO) pour la rationalisation des coûts des services bancaires ;
* l’élargissement du comparateur des tarifs de l’OQSF à toutes les banques de l’Union ;
* la mise en exergue du taux effectif global (TEG) maximal sur les publicités des produits bancaires étant entendu que le taux nominal peut varier en baisse en fonction de la qualité de la signature ;
* la surveillance des mains levées des cautions pour un blocage à temps du compteur des intérêts ;
* une meilleure information sur le système des packages de produits proposés à la clientèle ;
* l’allègement des coûts de délivrance des attestations d’engagement et de non engagement notamment chez les clients fonctionnaires ;
* la poursuite de la réflexion sur le projet de dispositif d’aide à la mobilité des clients à travers la mise en en place d’un groupe de travail sous l’égide de l’OQSF ;
* la mise en place d’un cadre de concertation entre l’OQSF, l’APBEF, la Direction de la Solde, la DMC, la BCEAO, le BIC et les syndicats d’enseignants, en vue d’alléger les conditions de délivrance des documents administratifs requis (attestations d’engagements et de non engagements, certificat de clôture de compte, etc.) et de façon plus générale de faciliter la mobilité des clients.
1. **RESUME DES TRAVAUX DE L’ATELIER**

**II.1. Travaux de validation des résultats de l’enquête de satisfaction auprès des usagers**

 **des services bancaires**

Dès l’entame des travaux, les participants se sont répartis en trois (03) Commissions chargées respectivement de l’examen des résultats et recommandations relatives aux trois points suivants : offre de services, coûts de services bancaires et qualité de la relation.

L’objectif assigné à chacune des Commissions consistait à éprouver les éléments mis en relief dans le rapport de l’enquête en les confrontant aux avis des professionnels du secteur bancaire.

Les travaux desdites Commissions ont été articulés autour de trois axes ci-après :

* considérations d’ordre général sur la méthodologie et les résultats de l’enquête ;
* appréciations sur les indicateurs de satisfaction ;
* examen des recommandations portant sur la qualité de services.

**II.1.1. Considérations d’ordre général**

Les participants ont unanimement salué le caractère scientifique de l’enquête et se sont également félicités de la qualité des informations collectées, lesquelles ont permis de mieux cerner les principales préoccupations et attentes des usagers des services bancaires.

De leurs avis, la prise en compte de l’exploitation de la perception des clients aiderait à mieux asseoir des stratégies de développement susceptibles de favoriser davantage l’inclusion financière des populations et l’accroissement de la performance du secteur.

Les participants se sont, en outre, réjouis de l’approche et de la démarche participative adoptée par l’Observatoire dans toutes les étapes du processus de cette enquête.

**II.1.2. Appréciations sur les indicateurs de satisfaction**

**II.1.2.1. Sur l’offre de services bancaires**

Les participants ont eu à examiner divers indicateurs ayant trait à la satisfaction de l’offre de services et à échanger sur les principales raisons à la base des évolutions constatées entre 2010 et 2016.

Au regard du taux de satisfaction sur le nombre des agences bancaires qui passe de 64,5% à 47,3%, le constat de ce bas niveau de performance a pour principales causes, la tendance à une restructuration du réseau bancaire favorisant la fermeture de certaines agences bancaires et le développement de la banque à distance ; même si le nombre total de points de services continue de progresser.

Toutefois, l’Atelier a eu à souligner que l’absence de banques physiques pourrait constituer un obstacle majeur à la bancarisation des couches vulnérables dont le niveau d’éducation financière est relativement faible.

Par ailleurs, des disparités dans les appréciations négatives des clients relatives à la répartition géographique des agences bancaires notamment dans certaines localités (Kédougou, Sédhiou, Kaffrine) ont été relevées. Il en a résulté des propositions consistant à analyser de façon plus approfondie cette problématique à l’effet d’apprécier les raisons du faible taux d’implantation des banques dans ces localités (problème de sécurité, manque d’opportunités économiques, etc.).

A cet égard, il est préconisé le recours à des incitations d’ordre fiscal et infrastructurel (ouverture de nouvelles agences de la Banque centrale) au niveau des régions, ce qui serait de nature à encourager les opérateurs de services bancaires à s’implanter dans les localités les moins desservies.

Les participants ont également évoqué la nécessité pour les banques de s’orienter davantage vers la digitalisation des services bancaires et/ou en développant des systèmes digitaux de paiement à travers des partenariats avec des prestataires (boutiques, superettes, etc.), tout en renforçant la sécurité pour les transactions en ligne.

Enfin, il a été suggéré de renforcer l’éducation financière et numérique des usagers qui permettrait de favoriser leur regain de confiance vis-à-vis des établissements de crédit.

S’agissant du taux d’insatisfaction sur le nombre de caisses fonctionnelles qui passe de 47,5% (2010) à 34,4% (2016), les principales causes identifiées sont les suivantes : la baisse de la fréquentation de la clientèle au niveau des guichets bancaires, l’allongement du délai d’attente en période de pointe ainsi que la récurrence des dysfonctionnements constatés au niveau des GAB. Cependant, cette évolution défavorable de l’indicateur est à relativiser en raison de la dynamique perceptible dans l’implantation de nouveaux points de services.

Les pistes de solutions envisagées en vue de corriger la faiblesse susévoquée mettent en avant la nécessité du renforcement de l’éducation financière sur la monétique, la baisse de la fréquence des ruptures d’approvisionnement au niveau des GAB, la digitalisation des opérations de caisse et de guichets (exemple des automates bancaires ou libre-service), l’amélioration de la qualité du service et du dispositif d’accueil de la clientèle ainsi que le développement du partenariat entre les banques et les émetteurs de monnaie électronique (EME).

L’examen de l’évolution de la proportion de clients en possession d’une carte bancaire laisse transparaitre une légère augmentation de l’indicateur (72,8% en 2010 contre 73,2% en 2016), ce qui atteste des efforts consentis par les banques pour promouvoir le développement de la monétique.

Evaluant la qualité de services des GAB,  il a été relevé la forte dégradation des indicateurs de satisfaction tant du point de vue de leur nombre, de leur répartition géographique et de leur fonctionnalité.

Entre autres causes identifiées, sont mis en exergue, le défaut de prise en charge du Service Après-Vente (SAV), les dysfonctionnements d’ordre technique (réseau, système d’informations), les ruptures de liquidités, les rejets techniques imputables notamment au système d’autorisation (taux de rejet fixé au plafond de 5%) et les pannes induites par le non-respect des normes d’utilisation par certains porteurs.

A cet égard, les initiatives du GIM-UEMOA mises en œuvre à partir de 2016 et constituées d’une batterie de vingt-cinq (25) exigences destinées à améliorer la qualité des services monétiques, ont été appréciées par les participants.

Concernant les taux de satisfaction sur la sécurité des GAB et sur le délai de renouvellement de la carte bancaire, l’Atelier a salué les progrès enregistrés dans ce domaine tout en suggérant que des mesures idoines soient prises pour la consolidation des acquis.

Tout en constatant la baisse de la proportion de clients ayant effectué des virements domestiques au cours des trois dernières années, l’Atelier a toutefois retenu comme facteurs explicatifs les innovations technologiques ainsi que les facultés offertes aux clients d’alimenter directement leur compte.

Au regard de la baisse du taux de satisfaction sur les délais de renouvellement du chéquier qui passe de 87,4% (2010) à 79,3% (2016), il a été rappelé que les banques se doivent de consentir des efforts en vue d’inverser la tendance.

La mauvaise appréciation des clients enquêtés sur les dates de valeur reflétée par l’évolution défavorable du taux de satisfaction, malgré les progrès induits par la réglementation sur les systèmes et moyens de paiements, est symptomatique de la méprise par les usagers de cette problématique. D’où la nécessité de relever le niveau d’éducation financière en la matière de la clientèle.

La dégradation du niveau de satisfaction sur l’adéquation entre les produits bancaires et les besoins des clients qui passe de 51,4% à 48,1%, appelle de la part des banques, un accroissement de la fréquence de réalisation d’enquêtes de satisfaction afin de mieux identifier les attentes de la clientèle et pour adapter davantage l’offre de produits aux besoins exprimés par les différents segments.

**II.1.2.2. Sur les coûts des services bancaires**

La proportion de 27,7% d’unités bénéficiant d’un prêt, laisse transparaitre un potentiel de croissance considérable à satisfaire compte tenu des besoins de financements non encore couverts pour ce segment estimé à 72,3%. Pour cette raison, il est préconisé l’exploitation par les banques de ces niches de croissance, en raison des fortes marges de progression qu’elles sont susceptibles de dégager.

La mise en exergue par l’enquête d’une corrélation entre la taille des unités et le taux d’allocation du crédit a abouti au constat d’un faible taux d’accés au crédit chez les entreprises de petite taille qui constituent un créneau priviligié à investir.

Par ailleurs, il a été relevé de faibles taux d’accés au crédit dans les secteurs du Commerce (26,3%), des Services (23,7%) et de l’Artisanat (16,9%) avec comme effets induits de fortes marges de progression, en raison des niches à exploiter dans le cadre de leur stratégie de développement commercial.

En direction des entreprises desdits secteurs, l’Atelier a préconisé l’octroi de garanties plus adaptées ; en plus de la nécessité d’assurer leur mise à niveau, le renforcement de leurs capacités afin de leur permettre de pouvoir bien élaborer les projets bancables ainsi que le recours aux Structures d’Appui et d’Encadrement (SAE) aux PME mises en place par la BCEAO.

L’examen des allocations de crédit selon la répartition géographique des unités enquêtées met en exergue le faible taux d’accés au financement dans les localités de Saint Louis (13,6%), Matam (14,6%) et Sédhiou (14,9%).

Pour y rémedier, il convient de lever les contraintes liées à cet état de fait au premier plan desquelles, l’absence de types de garanties requises par les banques et le faible recours au BIC. Il s’y ajoute la nécessité de favoriser une meilleure articulation entre banques et SFD de façon à créer des synergies mutuellement bénéfiques pour ces deux secteurs.

La ventilation des crédits selon leur nature fait apparaitre de faibles niveaux d’allocation en matière de crédit documentaire (4,6%), de crédit-bail (3,3%), d’escompte (2,8%) et de crédit de campagne (1%), ce qui dénote une méconnaissance des possibilités offertes à la clientèle des banques.

Pour inverser cette tendance, l’Atelier a préconisé la poursuite et l’élargissement des programmes de capacitation en Education Financière en direction de ces cibles.

S’agissant du niveau des taux d’intérêt débiteurs appliqués aux crédits d’investissement qui sont ignorés par 45,9% des unités enquêtées et de celui des crédits de fonctionnement (41,0%), les participants ont relevé la prégnance d’un défaut de transparence tarifaire à corriger par tous moyens appropriés dont entre autres, un plus large recours à la messagerie électronique.

La méconnaissance des taux applicables aux opérations de crédit imputable en partie au défaut d’uniformité du coût des ressources au niveau des banques, au développement de l’informel et à la persistance des circuits de financement clandestins, amènent à envisager le recours à davantage d’innovations dans la collecte des ressources et un usage plus poussé à la digitalisation des opérations.

Par ailleurs, la persistance de la perception sur les niveaux très élevés de taux d’intérêt par les unités des localités de Sédhiou, Tamba et Dakar dans les proportions respectives de 93,3%, 93,1% et 89% ainsi que les tendances voisines observées dans les régions de Kaolack, Kédougou, Kolda et Fatick, ont comme conséquence une moindre appétance des clients à recourir aux crédits bancaires. A cet égard, les participants ont estimé qu’il serait souhaitable de renforcer la communication sur les composantes du taux effectif global (TEG) et de définir la structure des coûts de façon à pouvoir identifier les leviers sur lesquels agir afin d’amoindrir la chèreté des ressources. A ces mesures, il convient d’encourager un plus large recours au BIC pour favoriser la baisse des charges liées à la constitiution des garanties.

L’examen de la ventilation des placements effectués par les unités enquêtés met au premier plan les DAT (56,2%), suivis des bons de caisse pour 38,4%. Les autres formes de placement comptent que pour 5,5% (actions, bons du trésor, obligations). Les disparités ainsi constatées pourraient être imputables au déficit d’informations sur les avantages financiers susceptibles d’être induits par le recours à des placements judicieux. Pour y arriver, l’Atelier a préconisé aux établissements de crédit de susciter la souscription de bons, d’obligations et de titres et de favoriser le dépôt de dossiers d’accords de classement à toutes les entreprises répondant aux normes d’éligibilité requises.

La persistance de la chéreté du crédit due entre autres, au caractère des garanties jugées contraignantes par 43% des unités ainsi que les disparités notées dans la ventilation des différentes sûretés : hypothèque (30%), cautions et avals (28,2%), assurance crédit (14,3%), nantissement (12,2%), gage (9,2%) et warrantage (0,3%), ont amené les participants à recommander aux banques de se conformer aux nouvelles directives règlementaires édictant la liste des garanties éligibles par Bâle II et de s’approprier les recommandations de la Banque Centrale édictant un moindre recours aux garanties hypothécaires en renforçant la communication sur les autres types de garanties offertes.

Le jugement émis sur le niveau des frais de tenue de compte estimé élévé par 59,8% des enquêtés a été à l’origine de la recommandation relative à la surveillance des mains levées des cautions pour un blocage à temps du compteur des intérêts : rappel des échéances de réclamation des documents justificatifs mettant fin aux engagements et mise en œuvre du projet APIX de mise en place du registre des garanties.

**II.1.2.3. Sur la qualité de la relation et l’accessibilité physique**

L’Atelier a reconnu la pertinence des indicateurs se rapportant à la qualité de la relation et de l’accessibilité physique. Il a toutefois formulé des observations sur certains indicateurs : qualité de l’accès par téléphone sur les agences bancaires, par internet à la banque principale, satisfaction sur la gestion des comptes.

En ce qui concerne le taux de satisfaction sur la qualité de l’accès par téléphone, les participants ont indiqué la nécessité de prendre en compte les appels téléphoniques perdus au sein des établissements de crédit qui sont, susceptibles d’impacter l’accessibilité, en raison de leur volume.

S’agissant du taux de satisfaction sur la qualité de l’accès par internet à la banque principale, l’Atelier a relevé que les questions d’ordre sécuritaires liées à la cybercriminalité pourraient expliquer en partie, la faiblesse du taux d’utilisation de l’internet.

Par rapport au taux de satisfaction sur la qualité de la gestion des comptes, les participants ont souligné que cet indicateur gagnerait à être explicité dans la mesure où la gestion d’un compte suppose la prise en charge de plusieurs services et apparaît de ce point de vue, sujette à plusieurs interprétations dans sa déclinaison.

**II.1.3. Examen des recommandations portant sur la qualité de services bancaires**

Aux termes des discussions, les participants à l’Atelier ont approuvé la pertinence des recommandations relevant de la qualité des services offerts par les banques tout en suggérant des propositions d’amélioration de certaines d’entre elles.

**II.1.3.1. Sur l’offre de services bancaires**

Hormis la ***recommandation 1* :** *«* ***Elaborer et mettre en œuvre un dispositif d’aide à la mobilité des clients »*** qui a fait l’objet d’amendements à l’issue de la session plénière consacrée à la problématique de la mobilité bancaire, toutes les autres recommandations se rapportant à l’offre de services ont été validées. Il s’agit des recommandations suivantes :

* ***Recommandation 2 : « Améliorer la qualité de fonctionnement des GAB et des services monétiques » ;***
* ***Recommandation 3 : « Rendre systématique la transmission des relevés de compte aux clients » ;***
* ***Recommandation 4 : « Rationaliser les procédures et conditions d’octroi de crédits ».***

En plus, l’Atelier a insisté sur l’importance pour les banques de prendre en compte les mutations financières et technologiques susceptibles d’impacter la qualité de l’offre de services. A ce titre, il a été relevé la nécessité pour les banques :

* de nouer des partenariats avec des entreprises prestataires de services (grandes surfaces, stations de service, etc.) ;
* d’initier des actions d’éducation financière de masse destinées à la clientèle ;
* de poursuivre le maillage géographique particulièrement dans les régions les moins desservies en points de services bancaires (Kaffrine, Sédhiou, Fatick, etc.) ;
* de mener de façon plus régulière des enquêtes de satisfaction afin de mieux identifier les besoins et attentes de la clientèle et de suivre leur évolution de façon à disposer en permanence de données actualisées.

A l’instar de l’émission de monnaie électronique pour laquelle l’usage a précédé la réglementation, l’Atelier s’est félicité des initiatives prises par la Banque Centrale en matière de promotion et de développement des activités des EME, tout en souhaitant que des efforts soient consentis en vue d’une meilleure adaptation de la réglementation aux évolutions technologiques.

**II.1.3.2. Sur les coûts des services bancaires**

L’Atelier s’est également prononcé sur la pertinence des recommandations relevant des coûts des services bancaires.

* ***Recommandation 5 : « Poursuivre la rationalisation des coûts des services bancaires »***

L’Atelier a relevé les efforts appréciables déjà consentis par les banques à travers la gratuité de dix-neuf opérations et services bancaires en vigueur depuis le 1er octobre 2014. Toutefois, ces efforts doivent être appuyés par un développement de la digitalisation des opérations bancaires, un recours accru au BIC et la modulation des garanties par une meilleure adaptation au profil de risque des emprunteurs.

* ***Recommandation 6 : « Améliorer les conditions de distribution du crédit »***

Tout en admettant la pertinence de la recommandation, l’Atelier a insisté sur la nécessité d’une réduction des délais d’instruction des dossiers de demande de crédit et du recours aux supports papier en faveur des documents électroniques. Il a été également émis l’idée de l’installation de plateformes dédiées à la mise en place des crédits où peuvent se connecter les agents impliqués dans la chaine de validation des prêts aux clients, même s’ils opèrent à des endroits différents.

* ***Recommandation 7 : « Réduire les frais liés à l'utilisation de la carte bancaire »***

L’Atelier a relevé le besoin d’élargir la gamme des utilisateurs à travers une campagne de sensibilisation et d’information de masse sur les avantages et les opportunités offertes par l’usage de la carte de façon à réduire au minimum son coût marginal.

* ***Recommandation 8 : « Prévenir et mieux encadrer le surendettement des clients »***

Outre les pistes de solutions préconisées dans le rapport, l’Atelier a suggéré le recours systématique à la Centrale des Risques et le respect des dispositions règlementaires relatives au surendettement des clients. En outre, il a été évoqué la nécessité de susciter un plus large recours au BIC dont l’étude de solvabilité client va s’étendre incessamment aux grands facturiers.

**II.1.3.3. Sur la qualité de la relation et de l’accessibilité physique**

Les participants ont jugé pertinentes et opérationnelles les recommandations sur la qualité de la relation et de l’accessibilité physique. Toutefois, des axes d’amélioration ont été suggérés sur les recommandations ci-après :

* ***Recommandation 9 : « Renforcer la qualité de la transparence de l’information contractuelle et précontractuelle »***

En sus des actions préconisées dans le rapport d’analyse de l’enquête, l’Atelier a insisté sur le respect des formalités relatives à la publication des conditions de banque dans un journal d’annonces légales, qui constitue une mesure d’essence réglementaire à laquelle sont assujettis les établissements de crédit. En outre, les participants ont recommandé d’étudier la possibilité d’introduire dans la réglementation bancaire, le droit de rétractation en matière contractuelle et le renforcement de la qualité des informations sur les documents contractuels destinés à la clientèle.

* ***Recommandation 10 : « Développer davantage la digitalisation des services bancaires »***

Dans cette perspective, il serait souhaitable de rendre disponible le code USSD pour lever les restrictions déplorées par les banques et à cet égard, il est préconisé le renforcement de la surveillance dévolue à l’ARTP pour garantir une application effective de cette mesure.

* ***Recommandation 11 : « Renforcer les diligences liées au traitement et au suivi des réclamations de la clientèle »***

Il a été proposé de rendre effective la mesure relative à l’insertion des coordonnées du Médiateur dans les conventions de compte et autres documents rendus à la clientèle, sans préjudice des actions de communication de masse en vue de la vulgarisation du dispositif de la médiation financière de l’OQSF.

* ***Recommandation 13 : « Accroitre la transparence de l’information sur les conditions de banque »***

Parmi les actions figurant dans le rapport d’enquête, particulièrement celle relatives à « *la substitution de certains packages par des offres personnalisées en fonction des besoins et revenus de la clientèle »,* l’Atelier a plutôt suggéré de développer des actions de communication et d’information pour éclairer davantage le choix du client.

**II.2. Travaux sur la médiation de l’OQSF et la mobilité bancaire**

**II.2.1. Travaux sur la médiation de l’OQSF**

La médiation bancaire de l’OQSF a fait l’objet d’une présentation articulée autour de cinq (05) points : le cadre régissant le dispositif de médiation, les résultats consolidés, le traitement des dossiers de médiation, la typologie des réclamations ainsi que les recommandations et enseignements à tirer.

Au titre des résultats présentés, il a été noté qu’entre 2010 et 2017, la médiation financière de l’OQSF a traité un nombre cumulé de *deux mille cent cinquante-six (2156)* dossiers dont *mille trois (1003)* relevant de la médiation des assurances et *mille cent cinquante-trois (1153)* pour la médiation des banques, des établissements financiers, des Systèmes Financiers Décentralisés (SFD) et de La Poste, avec un taux moyen de succès qui se situe à 90%. Pour 2017, la durée moyenne de traitement des réclamations est de *trente-sept (37) jours* nettement inférieure au délai réglementaire de *deux (02) mois* assigné au Médiateur.

S’agissant de la typologie des réclamations soumises à la médiation, le constat qui se dégage de l’analyse des complaintes des requérants met en exergue des entraves à la mobilité bancaire, des difficultés de remboursement de ligne de crédit, des paiements frauduleux sur la carte bancaire ainsi que les contestations de frais, d’agios bancaires ou d’amortissements de prêts.

Au regard de la récurrence des litiges soumis au Médiateur, des pistes de solutions devant être érigées en bonnes pratiques, ont été évoquées au cours de cette session au titre desquelles, la vérification de la solvabilité de l’emprunteur et une surveillance plus étroite de la viabilité des projets soumis à financement en vue de remédier aux difficultés de remboursement de crédit. Par ailleurs, l’information préalable et continue du client ainsi que la remise systématique de supports physiques susceptibles d’éclairer son choix ont été préconisées.

A la suite de cette présentation, les participants ont félicité l’OQSF et sa composante de Médiation financière pour ses réalisations, étayées notamment par les statistiques en nette progression des saisines du Médiateur par intérim des banques et le taux de réalisation amiable des litiges traités, qui témoignent de l’efficacité dudit dispositif. A ce titre, il a été souligné que les réformes de Bâle 2 et Bâle 3 accordent une importance de premier rang à la médiation conciliation.

Les observations et questions soulevées par les participants ont principalement porté sur :

* les procédures de traitement des dossiers de médiation ;
* les canaux de diffusion des rapports et résultats de la médiation auprès des banques ;
* la diversification des canaux de réception des plaintes au niveau de la médiation ;
* les actions de sensibilisation et d’information à intensifier pour mieux faire connaitre le dispositif de médiation aux différents segments de la population.

Par ailleurs, il a été procédé à la présentation du dispositif de gestion digitalisée des plaintes des clients à travers la plateforme SATIS conçue en vue de renforcer l’efficacité du dispositif de la médiation de l’OQSF et d’améliorer les modalités de traitement des réclamations émanant de la clientèle.

Le projet de plateforme de l’OQSF permettra de collecter les plaintes et réclamations des usagers via l’outil internet et SMS, de transmettre ces requêtes aux institutions financières concernées pour un traitement diligent, de générer à temps réel des statistiques sur les plaintes des clients et de produire infine des rapports périodiques.

Les observations formulées sur la plateforme SATIS ont principalement porté sur :

* la procédure de traitement automatisé de la réclamation notamment au moment de la validation et de la clôture de la requête ;
* l’harmonisation des adresses email sur les réclamations de la clientèle ;
* l’adaptation de l’application à la charte graphique de l’OQSF ;
* la sensibilisation de la clientèle sur les possibilités offertes par cette plateforme ;
* les avantages et opportunités attendues de la plateforme par les banques.

**II.2.2. Travaux sur la mobilité bancaire des clients**

Les travaux de cette session ont porté sur une présentation de l’OQSF concernant la problématique de la mobilité bancaire des clients suivie d’échanges.

Pour cette présentation, il a été rappelé un certain nombre de dispositions réglementaires et institutionnelles régissant la protection des clients et de façon générale le renforcement de la transparence et de la promotion de la concurrence dans le secteur financier.

Dans la pratique, il a été démontré que les différentes enquêtes de satisfaction réalisées par l’OQSF auprès des clients ainsi que les litiges traités par le Médiateur des banques ont fait ressortir une forte perception des usagers quant à la prévalence d’entraves à la mobilité bancaire.

En effet, les statistiques de la médiation bancaire laissent apparaitre entre *2010 et 2017,* un volume global de *trois cent cinquante-sept (357)* dossiers liés aux entraves à la mobilité bancaire sur un total de *mille cent cinquante-trois (1153)* requêtes, soit un taux de récrimination de 31%.

La nature des réclamations liées à la mobilité des clients portent notamment sur des coûts jugés exorbitants dans la délivrance d’attestations d’engagements et de non engagements, les pénalités pour remboursement anticipé de crédit ainsi que sur les lenteurs observées dans le traitement des opérations de rachat de crédit.

Au regard des insuffisances susrélevées, l’OQSF propose comme pistes de solutions, la rationalisation des coûts liés aux services pour l’obtention des attestations d’engagement et de non engagement, une diversification plus soutenue de l’offre de services, l’élargissement des pouvoirs des chefs d’agences des institutions bancaires ainsi que la mise en place d’un dispositif d’aide à la mobilité bancaire.

Les observations de l’Atelier ont principalement porté sur :

* le renforcement des mesures préventives pour mieux informer les clients sur les procédures de traitement des demandes de changement de banque ;
* la prise en compte de la problématique de la mobilité des clients dans une approche plus globale intégrant à fois les migrations de banque à banque ou de SFD à banque et vice versa ;
* l’affinement des indicateurs liés à la mobilité bancaire des clients ;
* une meilleure articulation entre la problématique de la mobilité des clients et le BIC ;
* la nécessité de procéder à une évaluation préalable de l’impact des dix-neuf (19) mesures de gratuité dans la perspective d’envisager la mise en place d’une liste concertée de services offerts à coûts modérés.

**ANNEXE : LISTE DES PARTICIPANTS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PRENOMS ET NOM** | **STRUCTURE** | **FONCTION** | **QUALITE**  |
| Mme Khadiatou Bâ DIOUF | BCEAO | Chef de Service Etablissements de Crédit | Participant |
| M. Mouhamadou NDIAYE | BICIS/APBEF | Directeur des Etudes et de la Recherche  | Président de Commission « Offre de services  » |
| M. Souleymane SEMBENE | BHS | Directeur du Développement et du Réseau | Participant |
| M. François DIOUF | BOA | Chargé des réclamations clientèle | Participant |
| M. Abdourahmane DIOP | Crédit du Sénégal | Responsable Département Conformité  | Participant |
| Mme Aminata GUEYE | ORABANK | Service Réclamations  | Participant |
| Mme Fatimata B. DIAGNE | CBAO | Responsabilité Qualité  | Participant |
| M. Modou NDAO | BIS | Directeur Audit  | Participant |
| M. Mame Sémou DIOP | CNCAS | Chef Service Marketing et Communication | Participant |
| M. Abderrahim KARBOUT | BAS | Directeur de projets et organisation  | Participant |
| M. Amadou T. NDIAYE | FBN Bank | Responsable Retail Banking | Participant |
| Mme Oumy BAR | UBA | Directeur de la banque de détails  | Participant |
| M. Bouna DIOUF  | Crédit International | Responsable Trésorerie  | Participant |
| M. Wilfried DAIZO | Diamond Bank | Responsable Contrôle et Conformité  | Participant |
| Mme Mame D. NDIAYE | BNDE | Chargée de la conformité  | Participant |
| M. Baba Ramata BEYE | BCI- Sénégal | Responsable Audit et Contrôle Interne  | Participant |
| Mme Dieynaba SY THIAM | BGFIBANK | Responsable Qualité et Organisation  | Participant |
| Mme Mame Fatou ATHIE | LOCAFRIQUE | Directrice de l’Exploitation  | Participant |
| M. Papa Alpha SY | La Banque Outarde | Directeur Audit Interne  | Participant |
| M. Chérif Assane SAGNA | Crédit Info Volo | Directeur Pays - Bureau du Sénégal  | Participant |
| Mme Elisa NDAO | GIM-UEMOA | Chargée de la qualité et conformité | Participant |
| M. Thierno GNINGUE | DMC | Economiste financier | Président de la Commission « Qualité Relation  » |
| Mme Fatimata DIALLO | Direction de la Solde | Chef Division des Etudes et Réclamations | Participant |
| M. Amadou BAO | BOS-PSE | Chef DESK Réformes | Participant |
| Mme Miriem DIEYE | DER | Chargée de la Planification stratégique | Participant |
| M. Sidy Lamine NDIAYE | APSFD | Directeur Exécutif | Participant |
| M. Youssoupha SARR | ASUB | Président  | Participant |
| M. Famara CISSE | ACSIF | Président | Participant |
| M. Patrick DONDJO | SATIS - Bénin | Directeur Général | Participant |
| M. Abdou FAYE | Cellule Com du MEFP | Chef du Bureau de Presse | Participant |
| M. Mahamadou CAMARA | OQSF | Président du Conseil d’Orientation | Modérateur |
| M. Habib NDAO | OQSF | Secrétaire Exécutif | Président de Commission « Coûts des services  » |
| M. Cheikh Tidiane DIOP | OQSF | Médiateur | Participant |
| M. Aliou DIOP | OQSF | Expert financier | Rapporteur de la Commission « Offre de services  » |
| M. François M. S. NDIAYE | OQSF | Juriste  | Rapporteur de la Commission « Qualité Relation  » |
| M. Papa CISSE | OQSF | Expert financier | Rapporteur de la Commission « Coûts des services  » |
| M. Alphonse D. THIAKANE | OQSF | Expert Informaticien | Facilitateur  |
| Mme Ndèye Coura SEYE | OQSF | Expert financier | Participant |
| M. Mouhamadou HANNE | OQSF | Responsable Administratif et Financier  | Organisation  |
| M. Mignane SENE  | OQSF | Agent Comptable  | Organisation |
| Mme Marie Claire SAGNA | OQSF | Assistante de Direction  | Organisation  |