

REPUBLIQUE DU SENEGAL
Un Peuple - Un But - Une Foi

MINISTERE
DES FINANCES ET DU BUDGET

OBSERVATOIRE DE LA QUALITE
DES SERVICES FINANCIERS



**RAPPORT D'ACTIVITES DU MEDIATEUR
POUR LES BANQUES, LES ETABLISSEMENTS
FINANCIERS, LES SYSTEMES FINANCIERS
DECENTRALISES ET LA POSTE**

EXERCICE 2020

SOMMAIRE **A REPRENDRE EN VUE D'INTEGRER TOUTES LES RUBRIQUES Y RELATIVES**

AVANT PROPOS	Erreur ! Signet non défini.
PRESENTATION SOMMAIRE DE LA MEDIATION	Erreur ! Signet non défini.
I. ANALYSE DES DOSSIERS DE MEDIATION	12
1. Statistiques sur les saisines	12
1.1. Saisines formalisées	12
1.2. Consultations et conseils.....	13
2. Analyse des statistiques suivant le profil du requérant	13
2.1. Profil des requérants selon le statut	13
2.2. Profil des requérants selon le genre	14
2.3. Profil des requérants selon le secteur d'activités.....	14
2.4. Profil des requérants selon la catégorie d'opérateur mis en cause	15
2.5. Répartition des saisines selon la provenance géographique	16
II. TRAITEMENT DES DOSSIERS DE MEDIATION	19
3.1. Volume réel des dossiers traités en 2020	19
.....	Erreur ! Signet non défini.
III. RECOMMANDATIONS.....	28
PERSPECTIVES	
ANNEXES	

LISTES DES FIGURES ET TABLEAUX SUR UNE NOUVELLE PAGE

LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS

AVANT PROPOS

Insérer photo du médiateur

Par arrêté n° 015231/MFB du 21 août 2020, j'ai été investi Médiateur pour les Banques, les Etablissements financiers, les Systèmes Financiers Décentralisés et La Poste. Ce choix porté sur ma personne par le comité de sélection et entériné par le Ministre des Finances et du Budget est intervenu dans un contexte de vacance du poste depuis 2013 et dont l'intérim avait été assuré par le Médiateur des Assurances sortant.

En outre dans le cadre du programme de résilience économique sociale (P.R.E.S), le Chef de l'Etat a voulu une démarche consensuelle entre les institutions financières et les clients pour l'application des mesures de reports d'échéance.

En conseil des ministres en date du 14/04/2020, le Président de la République a demandé au Ministre des Finances et du Budget, en relation avec celui de l'Economie, du Plan et de la Coopération ainsi qu'à l'Observatoire de la Qualité de Services Financiers (OQSF), d'engager, avec la BCEAO, les établissements de crédit et les des institutions de microfinance, des consultations afin de sécuriser davantage le traitement diligent des opérations financières et de faire bénéficier aux différents agents économiques des reports d'échéance, eu égard à l'expertise et l'expérience de l'Observatoire en matière de médiation financière.

Durant cette période, les services de la médiation sont restés opérationnels grâce à la stratégie adoptée en interne à travers notamment, la mise en place d'un système efficient et efficace de rotation de l'équipe des experts chargée du traitement des dossiers de médiation, la mise au point d'un guichet de conseils à partir du numéro vert et le déploiement de la plateforme de gestion digitalisée des plaintes des clients à travers un dispositif dénommé « SATIS OQSF ».

Ces initiatives ont contribué dans une large mesure à renforcer l'efficacité du dispositif de la médiation financière de l'OQSF à travers une amélioration de son accessibilité aux usagers des services financiers. Parallèlement, une campagne de sensibilisation du public à travers la diffusion en boucle de communiqués au niveau des médias à forte audience, en français et dans les langues nationales, initiée par le Secrétaire Exécutif de l'OQSF, a favorisé un accroissement du volume des réclamations qui sont passées de 243 en 2019 à 347 en 2020

Dans ce registre, il convient de relever le caractère inédit de certaines requêtes liées à la Covid 19 et particulièrement les informations et plaintes relatives aux reports d'échéances pour la clientèle impactée. Ces saisines ont fait l'objet d'un traitement et d'un suivi minutieux à la satisfaction des requérants.

De façon plus globale, le taux de réussite de la médiation au cours de notre première année d'exercice est relativement satisfaisant et se situe à 95,8% contre 87,8% en 2019.

Ces résultats encourageants portent la confirmation de la place de plus en plus importante accordée au dispositif de la médiation par les populations dans toute leur diversité, comme instrument de facilitation et de préservation de la qualité de la relation entre la clientèle et les opérateurs de services financiers.

Ceci nous conforte également dans l'idée que la médiation financière a pris un nouvel élan, grâce à une meilleure visibilité du dispositif et une appropriation de cet outil par aussi bien par les usagers, le régulateur que par les institutions financières.

C'est dans cette trajectoire, compatible avec la mission de promotion de l'inclusion financière, dévolue à l'OQSF que j'entends m'inscrire pleinement à l'avenir dans le respect de l'identité de chacune des parties (opérateurs de services financiers et consommateurs) et, au mieux de leurs intérêts respectifs.

Au demeurant, je rends un hommage appuyé aux opérateurs de services financiers, notamment nos points focaux pour leur réactivité dans le cadre du traitement des dossiers de médiation. Je les en remercie. Je demeure persuadé que la médiation ne peut, en effet, fonctionner efficacement sans leur précieux concours.

Je remercie également tous les experts de l'OQSF qui contribuent quotidiennement à la réussite de cette mission sous le management efficace et inclusif du Secrétaire Exécutif que je remercie pour l'excellence de la collaboration. Grâce à leur perspicacité, l'exploitation, le traitement des dossiers de médiation ont engendré des résultats satisfaisants : 91,8% des dossiers sont traités en moins de deux mois.

Aussi, j'exprime toute ma gratitude aux autorités monétaires en charge du suivi et de la régulation du secteur financier pour l'appui et le soutien sans faille qu'elles apportent à la médiation. J'associe mes remerciements, aux associations professionnelles des banques et des SFD et aux organisations consoméristes pour la collaboration fructueuse qu'elles entretiennent avec la Médiation.

Je voudrais enfin, exprimer aux membres du Conseil d'Orientation de l'OQSF, toute ma gratitude pour les conseils et contributions qu'ils ne cessent d'apporter à la médiation.

Banda DIOP,

Médiateur pour les banques, les établissements financiers, les Systèmes Financiers Décentralisés et La Poste

PRESENTATION SOMMAIRE DE LA MEDIATION

Institué par arrêté ministériel n°0256 du 02 mars 2009 fixant les attributions et conditions d'exercice l'activité de médiateur financier, le Médiateur pour les banques, les établissements financiers, les Systèmes Financiers Décentralisés- SFD- et de La Poste, intervient pour le règlement amiable, diligent et équitable des différends individuels pouvant survenir entre les clients et usagers et les opérateurs de services financiers susvisés.

➤ *Qui peut saisir le Médiateur ?*

Le Médiateur peut être saisi par toute personne -physique ou morale- agissant par elle-même, par l'entremise de son avocat ou par toute autre personne dûment mandatée ayant un différend avec l'une quelconque des institutions précitées.

Le requérant doit cependant, avoir fait une première démarche auprès de l'opérateur de service financier en cause, rejetée totalement ou partiellement, ou en l'absence prolongée d'une réponse.

➤ *Comment saisir le Médiateur ?*

La demande de médiation est formulée par écrit, assortie de la production des pièces justificatives. La saisine peut être transmise par voie électronique, postale ou remise en mains propres aux services de la médiation.

Un formulaire en ligne est disponible sur le site web de l'OQSF à l'adresse suivante : www.oqsf.sn et dans la plateforme de gestion digitalisée des plaintes de la clientèle, dénommée « SATIS » : une application mobile que le client ou usager peut télécharger à partir de son smartphone.



Fiche de saisine du Médiateur pour les personnes physiques

Prénoms et Nom :

Age : Sexe (cocher la case correspondante) M F

Téléphone :

E-mail :

Adresse :

Région : Département :

Profession :

Secteur d'activités :

Nom Banque / SFD/Poste :

Agence (Caisse de) :

Prénom et nom du conseiller :

Téléphone du Conseiller :

N° de compte :

A le / /20.....

Monsieur le Médiateur des Banques
Téléphone : 33 859 69 31 / Fax : 33 867 71 71
E-mail : mediateur.banque@oqsf.sn
OQSF, BP 64 534 - CP 12 524
Dakar, Sénégal
Objet : Saisine

Monsieur le Médiateur,

Dans le cadre de ma relation commerciale avec l'institution financière sus nommée, je rencontre les difficultés suivantes :

.....

.....

.....

.....

.....

Malgré mes différentes réclamations, je n'ai pas pu trouver une solution amiable avec mon conseiller pour ce problème. A ce titre, je sollicite votre intervention auprès de mon agence dans le but de débloquer cette situation.

Je vous prie de croire, **Monsieur le Médiateur** à l'expression de mes salutations distinguées.

Pièces jointes :

Signature



Fiche de saisine du Médiateur pour les personnes morales

Raison sociale :

Adresse :

Téléphone :

E-mail :

Région :Département

Prénom et nom du Client :

Profession du Client :

Téléphone :

E-mail :

N° de compte :

A,le...../..... /20.....

Monsieur le Médiateur des Banques
Téléphone : 33 859 69 31 / Fax : 33 867 71 71
E-mail : mediateur.banque@oqsf.sn
OQSF, BP 64 534 - CP 12 524
Dakar, Sénégal

Objet : Saisine

Monsieur le Médiateur,

Dans le cadre de ma relation commerciale avec le susnommé, je rencontre les difficultés suivantes.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Malgré mes différentes réclamations, je n'ai pas pu trouver une solution amiable avec mon Client pour ce problème. A ce titre, je sollicite votre intervention dans le but de dénouer cette situation.

Je vous prie de croire, **Monsieur le Médiateur** à l'expression de mes salutations distinguées.

Pièces jointes :

Signature

Le formulaire dûment renseigné, est envoyé au Médiateur à l'adresse suivante :
mediateur.banque@oqsf.sn

L'envoi de la réclamation peut également se faire à l'adresse :

- Monsieur le Médiateur pour les banques, les établissements financiers, les SFD et La Poste, Sicap Sacré cœur 3, immeuble 75 b3, Dakar
- ou à Monsieur le Secrétaire Exécutif de l'OQSF, Sicap Sacré cœur 3, immeuble 75 b3, Dakar.

➤ **Quelles sont les règles qui gouvernent la médiation ?**

La gratuité : aucune rémunération ou indemnité n'est mise à la charge du requérant qui sollicite une médiation pour un différend qui l'oppose à un opérateur de service financier. La médiation offre au public un service gratuit.

L'indépendance : le médiateur est affranchi de toute contingence : il exerce sa mission en toute indépendance, neutralité et impartialité.

La confidentialité : les actes que le Médiateur est amené à poser dans le cadre du traitement des dossiers soumis à sa médiation, sont emprunts du sceau de la confidentialité.

La subsidiarité : Avant toute saisine du Médiateur, le client ou usager doit au préalable introduire sa réclamation au niveau des services de réclamation de l'opérateur de service financier incriminé. Ce recours préalable vise à favoriser le règlement des désaccords au niveau approprié au sein de cette institution.

Aussi, les parties disposent de la faculté de recourir à la voie judiciaire, à tout moment, une fois que le médiateur est saisi des faits, objet du litige. La saisine de la justice par l'une quelconque des parties, met fin à la médiation.

La célérité : Contrairement à la voie judiciaire, réputée longue et coûteuse, la médiation apparaît comme le meilleur moyen de parvenir à une solution librement consentie dans des délais très courts. Pour rappel, 91,8% des requêtes soumises à la médiation, au titre de l'exercice 2020, ont été traitées en moins de deux mois.

L'accessibilité : la diversification des canaux de saisine de la médiation tantôt évoquée, participe à la démocratisation du dispositif de la médiation. La mise au point du **numéro vert : 800 880 880** s'inscrit également dans cette dynamique.

Pour de plus amples informations sur le dispositif de la Médiation financière de l'OQSF, il est conseillé à toute personne qui souhaiterait en avoir, de se référer à l'arrêté n°0256 du 02 mars 2009 fixant les attributions et conditions d'exercice de

l'activité de médiateur pour les banques, les établissements financiers, les Systèmes Financiers Décentralisés-et La Poste, joint en annexe.

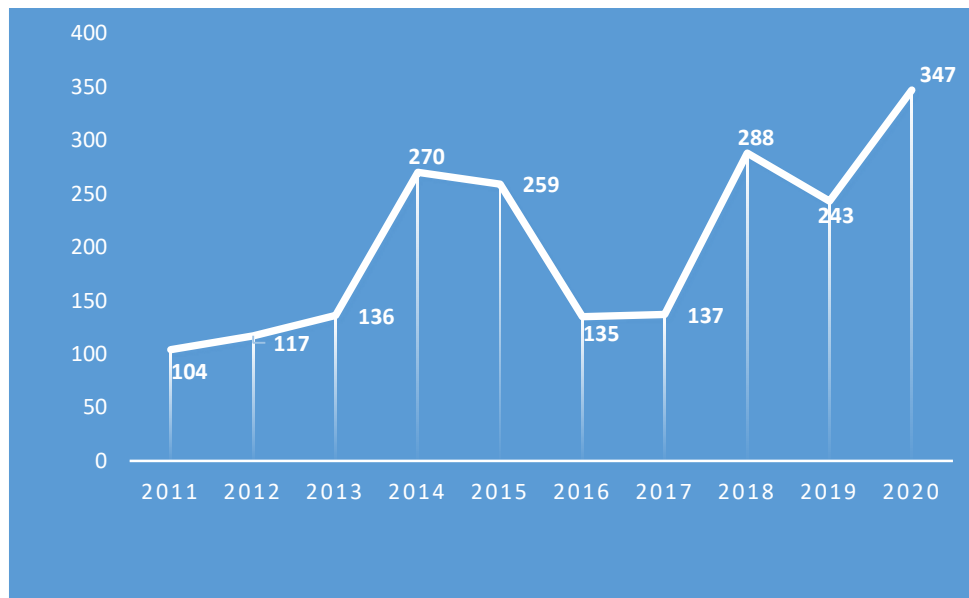
I. ANALYSE DES DOSSIERS DE MEDIATION

1. Statistiques sur les saisines

1.1. Saisines formalisées

L'analyse de l'évolution des requêtes parvenues à la médiation pour les banques, les établissements financiers, les systèmes financiers décentralisés et La Poste -la médiation- de 2011 à nos jours, révèle un accroissement sans précédent du volume des dossiers reçus en 2020 qui s'établit à trois cent quarante-sept (347) contre deux cent quatre-vingt-huit (288) et deux cent soixante-dix (270) respectivement en 2018 et 2014, réputés avoir été les exercices plus prolifiques sur la période comprise entre 2011 et 2019.

Figure 1 : Nombre de dossiers reçus



La hausse éminemment importante du volume des dossiers observée en 2020 par rapport aux années précédentes est imputable à plusieurs facteurs dont :

- l'implication active des associations consoméristes dans l'orientation de leurs adhérents vers ce dispositif en vue du règlement amiable des différends les opposant aux opérateurs de services financiers ;
- le déploiement de la plateforme de gestion intégrée des réclamations de l'OQSF qui offre aux clients et usagers une palette diversifiée de possibilités de saisine de la médiation, en sus des canaux classiques (saisine in situ, via les chambres consulaires, les associations consoméristes ou par voie postale) ;

- les actions déployées par l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers (OQSF) en matière de promotion de l'inclusion financière des clients et usagers des services financiers et de vulgarisation de son dispositif de médiation financière;

1.2. Consultations et conseils

Les appels dénombrés sur le numéro vert de l'OQSF s'établissent à cinq cent treize (513) au terme de l'exercice 2020. Ils procèdent d'une démarche volontariste des clients et usagers des services financiers qui désirent recueillir des éléments d'informations voire des éclairages sur les contrats auxquels ils souscrivent auprès des opérateurs de services financiers, ou sur des opérations ponctuelles.

Une proportion modérée (moins de 10%) des requêtes verbales atterrit dans la corbeille des saisines formalisées soumises à la médiation. Cette situation est le résultat de la conjonction de plusieurs facteurs au rang desquels on peut citer :

La qualité des informations fournies par les services de la médiation aux appelants qui permet ainsi de désamorcer bon nombre de litiges qui auraient pu faire l'objet d'une saisine formalisée auprès des services de réclamations internes de l'opérateur ou de la médiation.

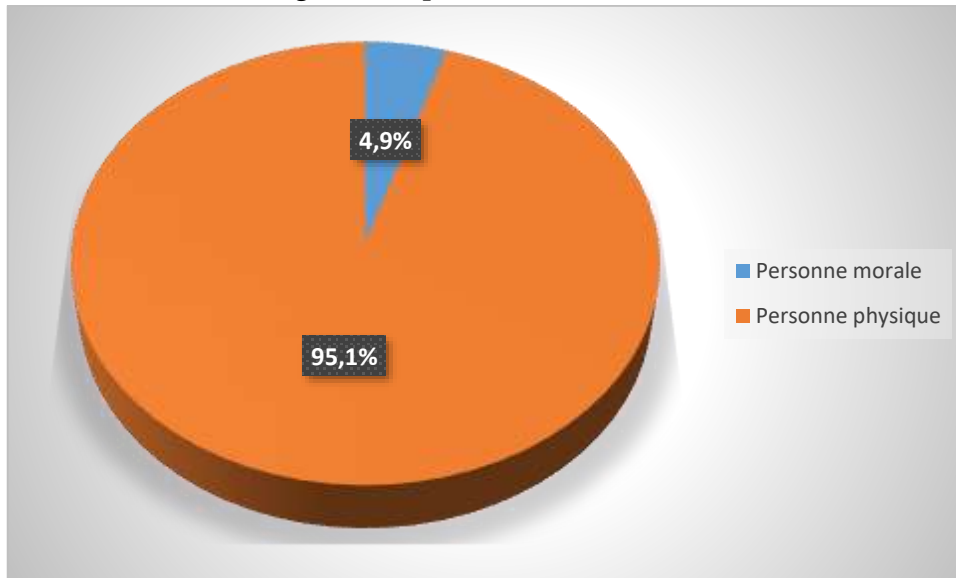
Analyse des statistiques suivant le profil du requérant

Les requêtes soumises à la médiation sont analysées suivant plusieurs modalités liées au statut, genre, secteur d'activités, provenance géographique et type d'opérateurs de services financiers en cause.

2.1. Profil des requérants selon le statut

La répartition des réclamations suivant le statut des requérants met en exergue la prépondérance des saisines émanant des personnes physiques qui ressortent avec un taux de 95,1% contre 4,9% pour les personnes morales.

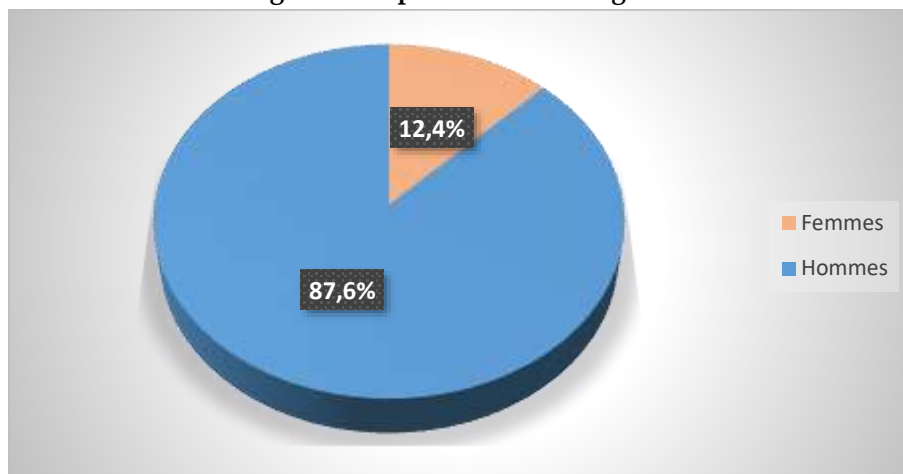
Figure 2 : Répartition selon le statut



2.2. Profil des requérants selon le genre

Le dépouillement des saisines suivant le genre est marqué par le poids très faible des saisines provenant de la gence féminine qui affiche un taux de 12,4% contre une proportion de 87,6% de requêtes à l'initiative des hommes.

Figure 3 : Répartition selon le genre

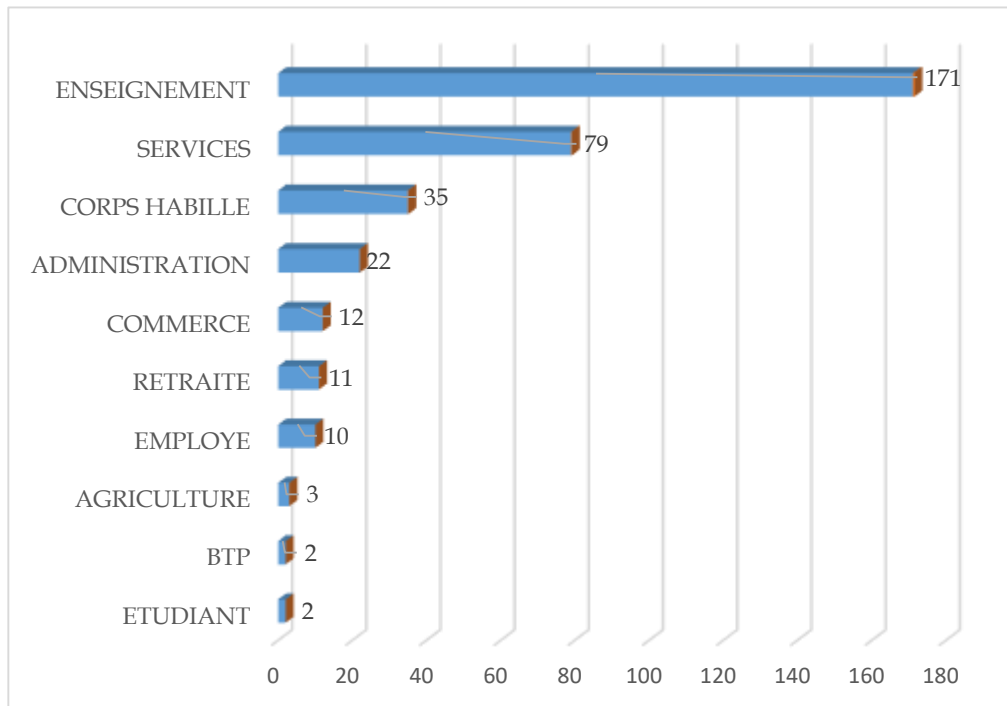


2.3. Profil des requérants selon le secteur d'activités

La déclinaison des requêtes selon le secteur d'activités des requérants révèle que les individus issus du secteur de l'Enseignement sont plus enclins à saisir la médiation avec un taux qui s'établit à 49,3%, suivis de ceux relevant du secteur des services 22,8%, des corps habillés 10,1% et de l'Administration 6,3%. De faibles taux sont

observés au niveau du segment de l'agriculture (0,9%), de celui des étudiants (0,6%) et des BTP (0,6%).

Figure 1 : Répartition selon la catégorie socioprofessionnelle

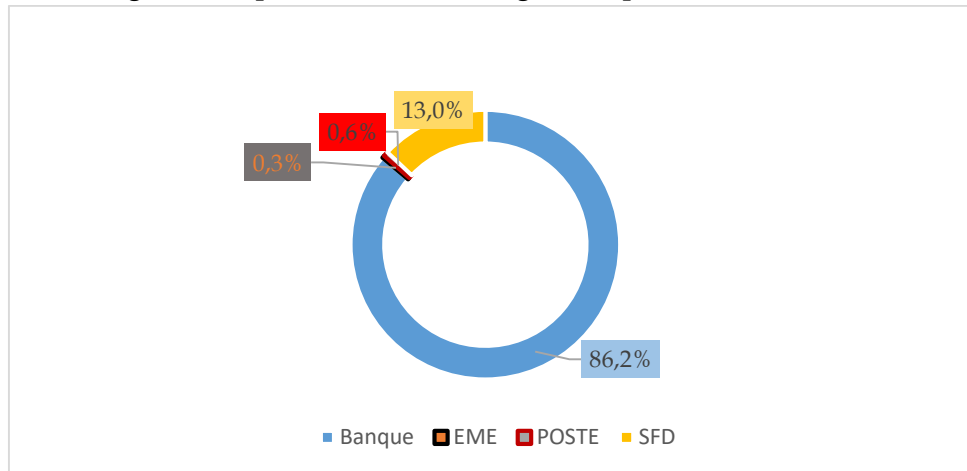


2.4. Profil des requérants selon la catégorie d'opérateurs mis en cause

Il ressort de l'analyse des statistiques suivant le type d'opérateur que les banques apparaissent au premier plan des institutions mises en cause dans les différends opposant les clients et/ou usagers aux opérateurs de services financiers, avec un taux qui ressort à 86,2%, suivies de loin des SFD (13,0%).

Les services financiers postaux et les Emetteurs de Monnaie Electronique occupent une place marginale dans le tableau des opérateurs de services financiers incriminés et affichent des proportions respectives de 0,6% et 0,3%.

Figure 4 : Répartition selon la catégorie d'opérateur mis en cause



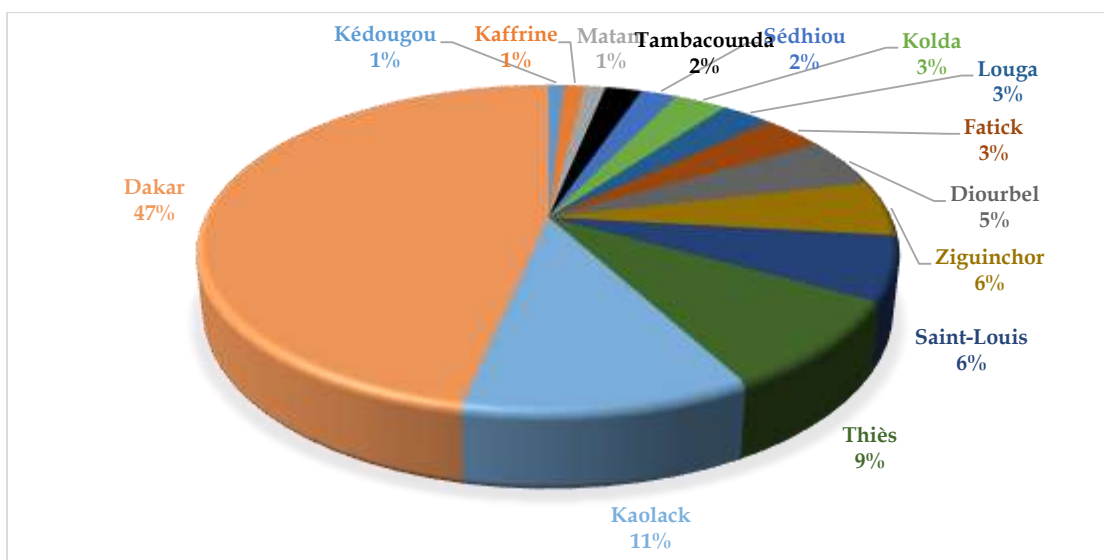
2.5. Répartition des saisines selon la provenance géographique

La répartition des demandes de médiation suivant l'origine géographique révèle un déséquilibre entre Dakar et les autres localités. En effet, 47,0% des plaintes adressées à la médiation proviennent d'individus résidant à Dakar.

S'en suivent dans un ordre décroissant, les localités de Kaolack (11,0%), Thiès (9,0%), Saint Louis (6,0%), Ziguinchor (6,0%) et Diourbel (5,0%).

La représentativité des autres régions dans l'échantillon global des saisines de la médiation est très faible avec des taux qui s'affichent à 3,0% pour Fatick, Louga et Kolda, 2,0% pour Sédhiou et Tambacounda et 1,0% pour Matam, Kaffrine et Kédougou.

Figure 5 : Répartition des saisines selon les régions



L'analyse croisée entre la répartition géographique des saisines et le secteur d'activités fait ressortir dans la quasi-totalité des régions que la plupart des réclamations adressées au Médiateur sont à l'initiative de clients et/ou usagers issus du secteur de l'enseignement avec des taux élevés voire très élevés allant de plus de 60,0% à 100% à l'exception de Ziguinchor et Dakar qui affichent des taux respectifs de 47,4% et 21,6%.

En ce qui concerne le secteur des services, les taux les plus élevés sont observés dans les localités de Dakar (37,7%) et Ziguinchor (26,3%).

Pour le segment des corps habillés, les taux les plus élevés sont notés à Sédhiou (28,6%) à Ziguinchor (26,3%), à Matam (25,0%) et Fatick (25,0%).

Tableau 1 : Croisement provenance géographique et CSP

Région	ADMINIS TRATION	AGRI CULTURE	BTP	COM MERCE	CORPS HABILLE	EMPLOYE	ENSEI GNEMENT	ETU DIANT	RE TRAITE	SERVICES	Total général
Dakar - 162	11,1%	1,2%	1,2%	4,3%	11,7%	4,3%	21,6%	1,2%	5,6%	37,7%	100,0%
Diourbel - 17	5,9%				11,8%		70,6%			11,8%	100,0%
Fatick - 12					25,0%		66,7%			8,3%	100,0%
Kaffrine - 4							100,0%				100,0%
Kaolack - 39				2,6%	2,6%	2,6%	84,6%		2,6%	5,1%	100,0%
Kolda - 10				10,0%			70,0%			20,0%	100,0%
Louga - 10							100,0%				100,0%
Matam - 4					25,0%		75,0%				100,0%
Saint-Louis - 22	4,5%	4,5%		13,6%	4,5%		68,2%			4,5%	100,0%
Tambacounda - 7							100,0%				100,0%
Thiès - 31	6,5%				3,2%	6,5%	64,5%		3,2%	16,1%	100,0%
Ziguinchor - 19					26,3%		47,4%			26,3%	100,0%
Sédhiou - 7					28,6%		71,4%				100,0%
Kédougou - 3							100,0%				100,0%
Total général	6,3%	0,9%	0,6%	3,5%	10,1%	2,9%	49,3%	0,6%	3,2%	22,8%	100,0%

II. TRAITEMENT DES DOSSIERS DE MEDIATION

1. Volume des dossiers traités en 2020

Au cours de l'exercice 2020, trois cent quarante-sept (347) requêtes ont été soumises au Médiateur auxquelles sont venus s'ajouter onze (11) dossiers ouverts en 2019 dont le traitement a empiété sur l'exercice suivant.

En conséquence, le nombre cumulé des dossiers traités au cours de la période de référence, s'élève à trois cent cinquante-huit (358).

2. Dossiers classés sans suite

Il s'agit d'une part, des dossiers irrecevables ou incomplets, et des cas de désistements ainsi que des requêtes qui ont été redirigées vers la structure compétente, d'autre part.

2.1. Réclamations irrecevables et incomplètes

2.1.1. Causes d'irrecevabilité

Treize dossiers (13) sont jugés irrecevables dont huit (08) concernent des différends relatifs à la politique commerciale des services financiers, deux (02) concernant des requêtes de financement adressées à la médiation et trois (03) pendants en justice. Dans la catégorie des réclamations portant sur la politique commerciale, deux (02) cas sont relatifs à la tarification des attestations d'engagement et de non engagement, deux (02) concernent des taux d'intérêts jugés exorbitants par des requérants et trois (03) dossiers dont le motif à l'origine du différend, a trait à des décisions de refus de crédit.

Tableau 2 : Part des dossiers irrecevables selon le motif

Motifs d'irrecevabilité	Nombre de dossiers
Politique commerciale	08
• Tarification des attestations d'engagement et de non engagement	02
• Taux d'intérêts jugés exorbitants	02
• Décision de refus de crédit	04
Demande de financement	02
Pendants en justice	03
Total cumulé des cas d'irrecevabilité	13

2.1.2. Dossiers incomplets

Dix-sept (17) dossiers réputés incomplets, ont été classés sans suite pour les raisons suivantes : défaut de transmission de pièces complémentaires dans treize (13) affaires. Dans les quatre autres requêtes adressées aux services de la médiation, il a été relevé des difficultés à asseoir avec précision les allégations des requérants concernés et dont les numéros de téléphones et/ou adresses électroniques se sont avérés, erronés, ou ne sont pas mentionnés dans la lettre de saisine. Dans tous ces cas, les numéros de compte des requérants n'ont pas, été précisés.

Le défaut d'indication de ces informations rend caduque toute possibilité d'établir le contact avec ces requérants aux fins de recueillir des informations complémentaires.

Tableau 3 : Part des dossiers incomplets selon le motif

Motif	Nombre de dossiers
Défaut de production des pièces complémentaires	13
Difficultés à asseoir les prétentions du requérant	04
Total cumulé dossiers incomplets	17

2.1.3. Part des dossiers irrecevables et incomplets selon le type d'opérateur

Globalement, la proportion des dossiers irrecevables ressort à 3,6% et celle des dossiers incomplets à 4,7%. L'ensemble des dossiers irrecevables et incomplets sont issus des réclamations mettant en cause les banques. Pour celles-ci, la part des dossiers irrecevables s'établit à 4,2% et la part des dossiers incomplets ressort à 5,5%.

Tableau 4 : Part des dossiers irrecevables ou incomplets selon la catégorie d'opérateur

Ratio	Banque	EME	POSTE	SFD	Total général
Part des dossiers irrecevables	4,2%	0,0%	0,0%	0,0%	3,6%
Part des dossiers incomplets	5,5%	0,0%	0,0%	0,0%	4,7%

2.2. Cas de désistement et réclamations redirigées vers la structure compétente

2.2.1. Cas de désistement

Sur l'ensemble des dossiers soumis à la Médiation, un seul a fait l'objet de désistement. En l'espèce, il s'agissait d'un requérant qui avait voulu changer d'opérateur de service financier en refusant systématiquement d'apurer les frais liées à l'obtention de l'attestation d'engagement au motif que la facturation de ce service est exorbitante.

2.2.2 Réclamations redirigées vers la structure compétente

Dans ce registre, il a été dénombré deux dossiers traitant de difficultés éprouvées par des sociétaires à recouvrer leurs épargnes constituées auprès d'institutions de micro finance, réputées fictives. Ces questions relevant de la compétence de la Direction de la Réglementation et de la Supervision des Systèmes Financiers Décentralisés (DR/SFD), les concernés ont été invités à se rapprocher de cette structure pour y faire valoir leurs droits.

2.2.3. Part des dossiers redirigés et objet de désistement selon le type d'opérateur

Il ressort de l'instruction des dossiers de médiation une proportion très faible de dossiers ayant fait l'objet de désistement (0,3%). Celle-ci s'établit à (0,6%) pour les affaires dans lesquelles les requérants ont été invités à se rapprocher de la structure habilitée à en connaître. Dans ce dernier lot, la part des SFD représente 4,2%.

Un seul dossier mettant en cause une banque et ayant fait l'objet de désistement a été répertorié et représente dans l'échantillon une proportion de 0,4%.

Tableau 5 : Part des dossiers, objet de désistement ou redirigés selon le type d'opérateur

Ratio	Banque	EME	POSTE	SFD	Total général
Part des dossiers redirigés vers structure habilité	0,0%	0,0%	0,0%	4,2%	0,6%
Part des dossiers objet de désistement	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%

3. Dossiers instruits jusqu'à la clôture de l'exercice

Sur les trois cent cinquante-huit (358) dossiers instruits au cours de l'exercice 2020, le nombre de dossiers arrivés à maturation est estimé trois cent vingt-cinq (325).

Pour rappel, le reliquat, au nombre de trente-trois (33) dossiers sont ceux dont le traitement a été écourté pour des motifs tirés de leur irrecevabilité, de leur caractère incomplet, du désistement du requérant ou de l'incompétence de la médiation à statuer sur les faits, objet du litige.

3.1. Résultats de la médiation en 2020

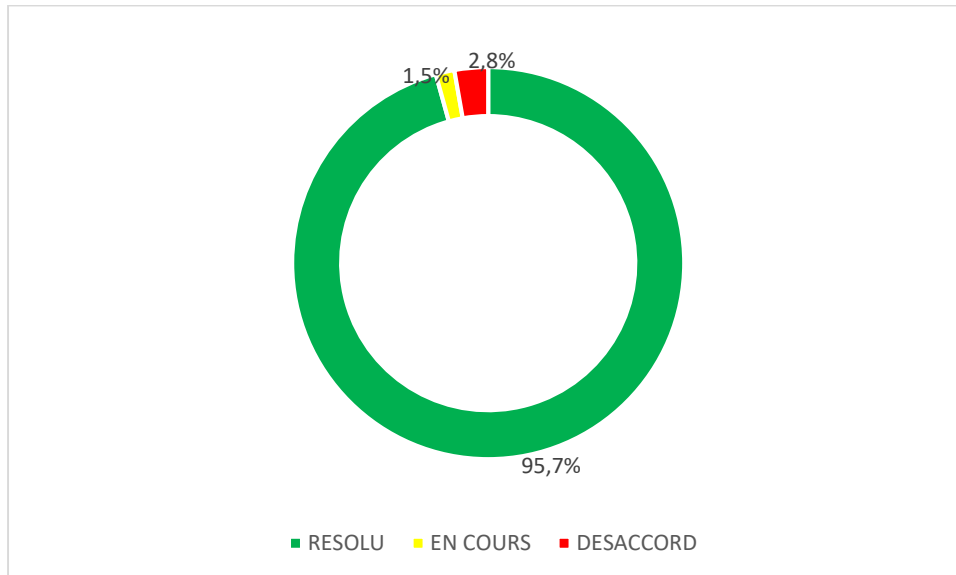
Au terme de l'exercice 2020, les propositions de règlement à l'amiable ont rencontré l'adhésion des parties en cause dans trois cent onze (311) affaires et ont été suivies d'exécution immédiate de la part de l'opérateur de services financiers en cause, à la satisfaction des requérants.

Pour neuf (09) dossiers, les parties n'ont pas pu aboutir à un accord.

Seuls cinq (05) affaires sont en cours de traitement à la clôture de l'exercice.

Au total, le taux de réussite au titre de l'exercice s'affiche à 95,7% contre 87,8% en 2019.

Figure 6 : Sort des dossiers traités jusqu'à terme



3.2. Taux de réussite selon type d'opérateur

La déclinaison des résultats de la médiation selon le type d'opérateur fait ressortir un taux de satisfaction de 100% pour les EME et la Poste. Ce taux s'établit à 96,0% pour les banques et à 93,5 % pour les SFD.

Tableau 6: Taux de réussite selon le type d'opérateur

Étiquettes de lignes	Banque	EME	POSTE	SFD	Total général
RESOLU	96,0%	100,0%	100,0%	93,5%	95,7%
EN COURS	1,8%	0,0%	0,0%	0,0%	1,5%
DESACCORD	2,2%	0,0%	0,0%	6,5%	2,8%
Total général	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

3.3. Typologie des réclamations

3.3.1. Analyse globale de la typologie des réclamations

L'analyse des plaintes selon leur niveau de récurrence fait apparaître une prépondérance des requêtes formulées par les clients désirant changer d'opérateur de services financiers avec un taux qui ressort à 45,3%.

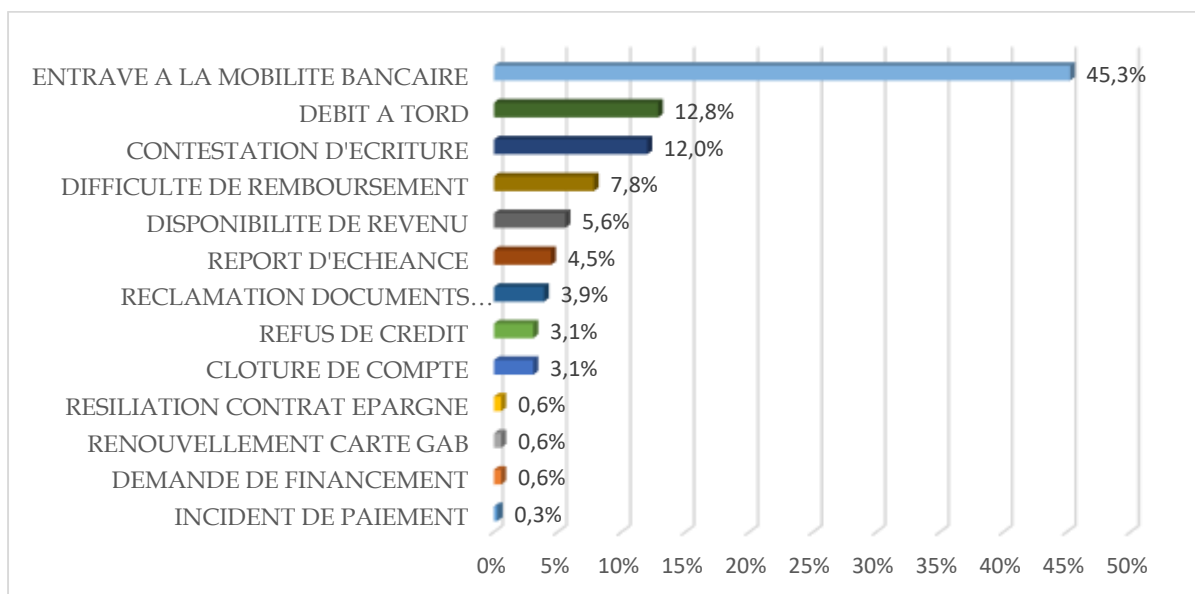
Les débits à tort consécutifs à une tentative infructueuse de retrait d'un montant de somme d'argent inscrit par la suite en débit du compte du client qui a initié l'opération au niveau d'un GAB, représentent une proportion de 12,8%.

Les contestations d'écritures s'établissent, quant à elles, à 12,0%. Elles constituent une source de litiges à part qui doivent être distinguées des irrégularités décelées dans les opérations enregistrées dans le compte du client à la suite de retrait sans succès de sommes d'argents via les GAB.

Aussi, nous a-t'il été donné de constater à la lumière du décryptage des saisines de la médiation que les difficultés de remboursement de crédit exacerbées du reste, par la pandémie de la covid 19, ainsi que les désagréments subis par des clients qui sollicitent la restitution de leurs avoirs/dépôts auprès d'instructions financières ressortent avec des proportions respectives 7,8% et 5,6%.

La problématique des reports d'échéance (4,5%) à la faveur des mesures prises par la BCEAO tantôt évoquées, la transmission de supports contractuels (3,9%) ainsi que la clôture du compte (3,1%) sont également perceptibles dans la typologie des réclamations.

Figure 7 : Typologie des réclamations



3.3.2. Répartition de la typologie des réclamations selon le type d'opérateur

3.3.2.1. Typologie des réclamations pour les banques

L'examen de la typologie des réclamations des clients et usagers dans lesquels une banque est impliquée fait apparaître dans un ordre décroissant les entraves à la mobilité bancaire (44,6%), les débits à tort (14,3%) les contestations d'écritures (12,7%), les difficultés de remboursement de crédit (5,5%), la disponibilité des avoirs du client (4,9%), la réclamation de documents contractuels (4,6%) et les reports d'échéance (4,6).

Tableau 7:Fréquence de la typologie selon le type d'opérateur -banque-

Type de réclamation	Banque
CLOTURE DE COMPTE	2,9%
CONTESTATION D'ECRITURE	12,7%
DEBIT A TORD	14,3%
DEMANDE DE FINANCEMENT	0,7%
DIFFICULTE DE REMBOURSEMENT	5,5%
DISPONIBILITE DE REVENU	4,9%
ENTRAVE A LA MOBILITE BANCAIRE	44,6%
INCIDENT DE PAIEMENT	0,3%
RECLAMATION DOCUMENTS CONTRACTUELS	4,6%
REFUS DE CREDIT	3,6%
RENOUVELLEMENT CARTE GAB	0,7%
REPORT D'ECHEANCE	4,6%
RESILIATION CONTRAT EPARGNE	0,7%
Total général	100,0%

3.3.2.2. Typologie des réclamations pour les SFD

Au niveau des SFD, il a été noté une résurgence des griefs liés à la mobilité bancaire qui tiennent le haut du pavé avec un taux qui s'affiché à 52,1%. Ils sont suivis des difficultés de remboursement de crédit (22,9%), de la disponibilité des avoirs du client (8,3%) et des contestations d'écritures (6,3%).

Tableau 8: Fréquence de la typologie selon le type d'opérateur -SFD-

Type de réclamation	SFD
CLOTURE DE COMPTE	4,2%
CONTESTATION D'ECRITURE	6,3%
DEBIT A TORD	2,1%
DEMANDE DE FINANCEMENT	
DIFFICULTE DE REMBOURSEMENT	22,9%
DISPONIBILITE DE REVENU	8,3%
ENTRAVE A LA MOBILITE BANCAIRE	52,1%
INCIDENT DE PAIEMENT	
RECLAMATION DOCUMENTS CONTRACTUELS	
REFUS DE CREDIT	
RENOUVELLEMENT CARTE GAB	
REPORT D'ECHEANCE	4,2%
RESILIATION CONTRAT EPARGNE	
Total général	100,0%

3.3.2.3. Typologie des réclamations pour les EME et les services financiers postaux

L'analyse de la typologie des réclamations révèle que l'ensemble des dossiers impliquant les EME se rapporte à des motifs liés à la disponibilité des avoirs du client avec un taux qui ressort à 100%.

En ce qui concerne les services financiers postaux, les contestations d'écriture (50%) et les débits à tort (50%) affichent les taux les plus élevés.

Tableau 9: Fréquence de la typologie selon le type d'opérateur -EME et Poste

Type de réclamation	EME	POSTE	Total général
CONTESTATION D'ECRITURE		50,0%	12,0%
DEBIT A TORD		50,0%	12,8%
DISPONIBILITE DE REVENU	100,0%		5,6%

3.4. Délai de traitement des dossiers de médiation

3.4.1. Délai moyen de traitement des dossiers de médiation

Il est déterminée en tenant compte de la date d'ouverture du dossier et celle à laquelle le sort du dossier a été connu (accord ou désaccord).

En moyenne, le délai de traitement des réclamations se situe à quinze (15) jours pour les dossiers dans lesquels, les Emetteurs de Monnaie Electroniques (EME) sont impliqués, trente-sept (37) jours pour les dossiers mettant en cause une banque, quarante-deux (42) jours en ce qui concerne les SFD et quarante-cinq (45) jours s'agissant des services financiers postaux.

Tableau 10 : Délai moyen de traitement des dossiers de médiation

Étiquettes de lignes	Banque	EME	POSTE	SFD	Total général
Délai moyen (jours)	37	15	45	42	38

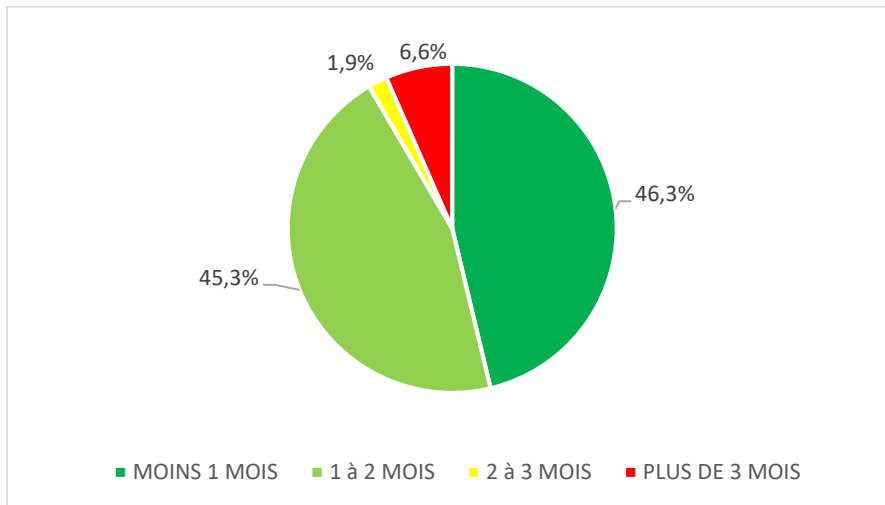
3.4.2. Répartition de la durée de traitement des dossiers

Globalement, il ressort de l'analyse des statistiques de la médiation qu'une proportion de 46,3% des dossiers ont été traités en moins d'un (01) mois, 45,3% entre un (01) mois et deux (02) mois, 1,9% entre deux (02) mois à trois (03) mois et 6,6% plus de trois mois.

L'allongement du délai de traitement au-delà de trois mois s'explique par la complexité de certains dossiers qui requièrent des investigations approfondies au niveau des services internes de l'opérateur en cause.

Il est ainsi par exemple lorsqu'un requérant demande la régularisation de sa situation financière à la suite de prélèvements frauduleux de sommes d'argent de son compte au moyen d'un instrument de paiement ou d'un retrait infructueux de somme d'argent auprès d'un GAB d'une banque confrère.

Tableau 8 : délai de traitement des dossiers



3.4.3. Délai de traitement des dossiers selon le type d'opérateur

L'examen de la durée de traitement des dossiers selon la catégorie d'opérateur a permis de faire les constats ci-après :

Sur les dossiers traités en moins d'un mois, les EME affiche un taux de 100%, les banques (48,7 %) et les SFD 32,6% ;

Pour les dossiers diligentés dans une durée comprise entre un (01) mois à deux (02) mois, des taux de 100%, 58,7% et 42,8% sont observés respectivement pour les dossiers impliquant les services financiers postaux, les SFD et les banques ;

En ce qui concerne les dossiers dont le dénouement est intervenu sur une période comprise entre deux (02) à trois (03) mois, les proportions observées s'établissent à 2,2% pour les SFD et 1,8% pour les banques ;

Enfin, des proportions respectives de 6,5% et 6,6% sont enregistrés chez les SFD et les banques pour les dossiers dont le dénouement est intervenu au-delà de trois mois.

Tableau 11 : Délai de traitement des dossiers selon le type d'opérateur

Durée de traitement	Banque	EME	POSTE	SFD	Total général
MOINS 1 MOIS	48,7%	100,0%		32,6%	46,3%
1 à 2 MOIS	42,8%		100,0%	58,7%	45,3%
2 à 3 MOIS	1,8%			2,2%	1,9%
PLUS DE 3 MOIS	6,6%			6,5%	6,6%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

IV. RECOMMANDATIONS

4.1. Enseignements à tirer

La diversité des thématiques issues du traitement des dossiers de médiation a permis de mettre en lumière des enseignements en terme d'opportunités à saisir et de contraintes à lever en vue d'une amélioration plus soutenue de la qualité de services offerts à la clientèle et de la préservation de la continuité de la relation commerciale, au mieux des intérêts des parties.

4.1.1. Opportunités

Elles sont nombreuses, cependant nous pouvons en retenir quelques une :

L'entrée en vigueur de l'instruction n° 002-2020/CB/C relative au traitement des réclamations des clients avec notamment l'obligation faite aux établissements de crédit, aux Systèmes Financiers Décentralisés soumis au contrôle de la Commission Bancaire et aux établissements de monnaie électronique d'une part, de se doter d'un dispositif interne de gestion et de suivi des réclamations formulées par la clientèle et, d'autre part, d'apporter une réponse à la réclamation du client dans un délai ne pouvant pas excéder un mois, à compter de la date de la réception de la demande. Cette mesure a suscité davantage de réactivité de la part des services internes des opérateurs dans le cadre du traitement des requêtes provenant des clients et usagers ou de la médiation ;

La volonté affichée des acteurs de l'Ecosystème à ériger en règle la démarche qualité, a favorisé une meilleure prise en charge des préoccupations des clients et usagers des services financiers, souvent vulnérables face à la complexité et à la technicité des opérations financières.

La réunion virtuelle de concertation et de cadrage entre les experts de l'OQSF et les responsables des Services Qualité des banques et SFD, à l'initiative du Secrétaire Exécutif et du Médiateur. Cette réunion a débouché sur la mise en place d'un cadre dynamique de collaboration entre la médiation et ces institutions dans le cadre du traitement des réclamations de la clientèle.

Le rôle stratégique du numéro vert de l'OQSF dans l'éducation financière du public à travers les informations fournies au quotidien par les services de la médiation aux clients et usagers des services financiers, a contribué à l'assainissement du cadre relationnel.

Le déploiement de la plateforme de gestion digitalisée des plaintes des clients à travers un dispositif dénommé « SATIS » demeure un levier important visant à renforcer l'efficacité du dispositif de la médiation financière de l'OQSF, à travers une amélioration des modalités de traitement des réclamations.

4.1.2. Contraintes identifiées

Elles sont déclinées comme suit :

La persistance des entraves liées à la mobilité des clients qui semble selon la perception de certains requérants résulter de la volonté délibérée de certains opérateurs à ne pas faire jouer pleinement les règles de la concurrence visant à garantir une meilleure qualité de service et subsidiairement une rationalisation de la tarification des services financiers.

Les dysfonctionnements notés dans le cadre des transactions effectuées par la clientèle via les GAB est source de nombreux désagréments à savoir : des montants passés en débit sans aucun décaissement en contrepartie, des retards accusés dans la régularisation des prélèvements indus, le défaut de traçabilité après une opération au niveau des GAB et les pannes fréquentes liées à diverses causes -vétusté du matériel, défaut d'entretien, perte de réseau, rupture dans l'approvisionnement en liquidités.

L'asymétrie d'informations favorisant de nombreux litiges dont entres autres, les contestations d'écritures passées en débit du compte du client, est caractéristique d'un défaut de rigueur dans l'observance par certains opérateurs de services financiers, des prescriptions légales et réglementaires en matière de transparence de l'information financière et de protection des consommateurs.

La persistance de l'illettrisme et la faiblesse de la culture financière chez une certaine frange de la clientèle des banques et en particulier des SFD eu égard à la technicité et la complexité de la matière financière ne plaide pas en faveur d'une compréhension par les clients de la portée de leurs engagements vis-à-vis des institutions financières.

Le redimensionnement dont font l'objet certains projets suite à la proposition de l'établissement d'un crédit de montant nettement en deçà du minimum nécessaire pour réaliser le projet dans sa forme originelle, en compromet inéluctablement les chances de réussite. En effet, la variante alternative retenue n'offre que très rarement la garantie d'une mise en œuvre judicieuse susceptible d'être couronnée de succès.

4.2. Pistes d'amélioration

L'analyse des contraintes sus évoquées appelle de la part des acteurs de l'Ecosystème financier la mise en œuvre des mesures ci-dessous que nous préconisons en vue d'une amélioration de la qualité de la relation entre les opérateurs de services financiers et la clientèle.

Toutefois, en raison de la persistance d'année en année des mêmes types de griefs, les recommandations qui seront formulées dans le présent rapport, s'inscrivent dans la

continuité de celles figurant dans les rapports antérieurs et demeurent, à cet égard, de rigueur, quoique des efforts importants et salutaires visant une amélioration de la qualité des services, aient été notés en particulier chez les opérateurs de services financiers. Les recommandations visées doivent être centrées sur :

R.1 La levée des entraves à la mobilité bancaire de la clientèle à travers la mise en place d'un comité de concertation comprenant les autorités étatiques et monétaires, les associations consoméristes, les associations professionnelles des banques et des SFD, la DR/SFD, l'OQSF. Les missions assignés audit comité devront déclinées dans une note conceptuelle qui sera apprêtée par l'OQSF.

R.2 L'accélération du processus de traitement des opérations liées à la régularisation de la situation financière du client dont le compte est débité à tort, à travers la réduction des délais de traitement notamment lorsque le retrait infructueux a été effectué auprès du GAB d'une banque confrère.

En l'espèce, les délais observés (parfois plus de trois mois) dans le cadre du dénouement de cette opération, sont loin de satisfaire aux attentes de la clientèle.

Sur un autre registre, il serait souhaitable en amont pour garantir l'efficacité des opérations au niveau des GAB, d'une part, d'approvisionner en permanence les GAB en liquidités suffisantes et d'améliorer la qualité de l'infrastructure à travers la mise en place d'équipements de dernière génération, d'autre part.

Dans ce sillage des mesures d'accompagnement des services de télécommunication seraient souhaitables à travers l'augmentation du débit de leur réseau en vue d'éviter les pertes parfois fréquentes de réseau au niveau des GAB.

R.3 Le renforcement de la transparence de l'information au profit de la clientèle à travers notamment la remise systématique des documents contractuels (tableau d'amortissement, relevés de compte et convention de crédit etc...).

En raison du nombre relativement important des plaintes dont les causes sont pour la plupart, liées à une asymétrie d'information, les opérateurs de services financiers devraient veiller davantage au respect de cette exigence de transparence d'origine réglementaire qui participe de la protection du consommateur.

R.4 L'interdiction aux chargés de compte des immixtions intempestives dans les choix personnels des porteurs de projet, qui souvent les amènent à suggérer des redimensionnements dont la validation par l'emprunteur signe indubitablement un échec patent du projet lors de sa mise en œuvre et expose le client à un risque d'endettement voire de surendettement.

Pour y remédier, les chargés de compte doivent vérifier que les demandes de financement qui leur sont soumises, portent sur des projets personnels des clients et sont en rapport avec leur activité réelle et, ont atteint un degré de maturation suffisant pour être réalisable.

V. PERSPECTIVES

Il convient de souligner au regard des statistiques de la médiation basées sur la répartition géographique des saisines une forte disparité entre les régions de Dakar et les autres localités. Celle-ci appelle la mise en œuvre d'une stratégie visant à intensifier les actions de vulgarisation du dispositif de la médiation à travers la poursuite des tournées régionales d'informations dans ces localités.

Dans ce sillage, la spécificité culturelle et sociologique des cibles se révèle être un critère déterminant dans le choix des canaux de communication à utiliser et le format de l'organisation des réunions publiques d'information. C'est pourquoi, les campagnes de sensibilisation que la médiation compte déployer à l'avenir, vont être axées sur des focus group et des séances d'Information d'Education et de Communication (IEC) pour mieux atteindre les cibles.

Par ailleurs, un accent particulier sera mis sur la sensibilisation des clients et usagers des services financiers de La Poste en raison de la rareté des saisines dirigées contre cette institution. Cette situation s'explique moins par l'absence de griefs contre cet opérateur que par une méconnaissance de l'existence du dispositif de la médiation.

Sur un autre plan, les corps habillés occuperont une place de choix dans les activités de vulgarisation de la médiation. Le but de la manœuvre consistera, au travers des échanges sur des thématiques prégnantes issues des cas de médiation telles que la mobilité bancaire dont ils sont les plus illustres promoteurs, à les prémunir contre les risques de surendettement auxquels ils s'exposent dans la plupart des cas, du fait d'un changement d'opérateur.

Au-delà de cette campagne de sensibilisation, la médiation entend redynamiser la collaboration avec ses correspondants établis au niveau des institutions financières à travers des ateliers périodiques portant sur des thématiques d'intérêt majeur. Cet exercice sera également déployé à l'échelle nationale au profit des responsables des agences des banques, des services financiers postaux et des SFD.

Dans la même veine, il sera tenu des sessions de sensibilisation en vue de l'appropriation de la plateforme de gestion et de suivi des réclamations par les chambres consulaires qui sont des relais incontournables pour la vulgarisation de cet outil auprès des populations. Cette initiative aura l'avantage de démocratiser davantage l'accès des populations aux services de la médiation.

ANNEXES

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

- **Decret n°2009-95 du 06 février 2009 portant création et organisation de l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers (O.Q.S.F/ Sénégal)**

LE PRESIDENT DE LA REPUBLIQUE,

VU la Constitution ;

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

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

VU la loi n° 95-03 du 05 janvier 1995 portant réglementation des institutions Mutualistes ou Coopératives d'Epargnes et de Crédit ;

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

VU le décret n° 2007-826 du 19 juin 2007 portant nomination du Premier Ministre ;

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

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

SUR le rapport du Ministre d'Etat, Ministre de l'Economie et des Finances.

DECRETE

Article premier : Il est créé, au sein du Ministère de l'Economie et des Finances, un observatoire dénommé « Observatoire de la Qualité des Services Financiers du Sénégal (O.Q.S.F./Sénégal) » placé sous l'autorité du Ministre de l'Economie et des Finances.

Article 2 : Au sens du présent décret, les Services Financiers regroupent les services offerts par les institutions suivantes :

- les banques et les établissements financiers tels que définis par la loi portant réglementation bancaire ;

- les sociétés d'assurances ;

- les institutions de microfinance ;

- la Société Nationale La Poste ainsi que ses filiales financières POSTFINANCES en particulier.

En tant que de besoin, cette liste pourra être élargie à d'autres catégories d'institutions proposant au public des produits financiers ou assimilés.

Article 3 : L'Observatoire de la Qualité des Services Financiers a pour objet d'assurer notamment :

- le suivi de la qualité des services rendus à la clientèle par les institutions visées à l'article 2 ;

- l'information et le renseignement du public sur les services financiers ;

- l'élaboration de publications périodiques sur les services financiers en vue de les vulgariser auprès du public et de diffuser les meilleures pratiques en la matière ;

- la formulation de recommandation portant sur les services financiers ;

- le suivi du dispositif de la Médiation.

Article 4 : Pour la réalisation de ces missions, l'Observatoire procède à la collecte des renseignements requis par les biais d'études, d'enquêtes et de consultations, à leur traitement, à l'élaboration d'indicateurs pertinents et à l'analyse de l'ensemble des données disponibles, de manière à apprécier la qualité des prestations offertes par les institutions ciblées.

L'Observatoire est également destinataire des rapports des Médiateurs et peut être saisi, pour information par tout client d'une des institutions concernées, des éventuels dysfonctionnement du dispositif de Médiation.

Article 5 : L'Observatoire de la Qualité des Services Financiers est administré par un Secrétaire Exécutif sous la supervision d'un Conseil d'Orientation.

Article 6 : Le Conseil d'Orientation de l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers est chargé entre autres :

- de définir les orientations de l'Observatoire ;

- d'approuver le programme d'activités, d'études et d'enquêtes de l'Observatoire ;

- d'adopter le budget et d'arrêter les comptes et les états financiers annuels ;

- d'examiner le rapport d'activités du Secrétaire Exécutif et les rapports annuels des Médiateurs ;

- d'adresser des recommandations aux Médiateurs, aux opérateurs des services financiers et aux autorités compétentes du secteur financier ;

- de proposer des réformes ou réaménagements des dispositions réglementaires en vigueur notamment en vue d'une amélioration de la qualité des services financiers.

Article 7 : Le Conseil d'Orientation de L'Observatoire de la Qualité des Services Financiers est composé comme suit :

- deux représentants du Ministre de l'Economie et des Finances ;

- le Directeur National de la BCEAO ou son représentant ;

- le Directeur de la Monnaie et du Crédit (DMC) ;

- le Directeur de l'Appui au Secteur Privé (DASP) ;

- le Directeur des Assurances ;

- le Directeur Général de la Poste ;

- le Directeur chargé de la Réglementation et de la Supervision des Systèmes Financiers Décentralisés ;
- le Président de l'Association Professionnelle des Banques et Etablissements Financiers (APBEF) ;
- le Président de la Fédération Sénégalaise des Sociétés d'Assurances (FSSA) ;
- le représentant de l'Association Professionnelle des Systèmes Financiers Décentralisés ;
- le représentant de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Dakar ;
- deux (02) représentants des Organisations de défense du consommateur ;
- deux experts, dont un juriste et un (01) chercheur désignés par arrêté du Ministre de l'Economie et des Finances.

Le Secrétaire Exécutif assiste à toutes les réunions et assure les fonctions de secrétaire du Conseil d'Orientation avec voix consultative.

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

Article 9 : Le Président et les membres du Conseil d'Orientation de l'Observatoire perçoivent une indemnité de session dont le taux et les conditions d'octroi seront fixés par arrêté du Ministre de l'Economie et des Finances.

Article 10 : Le Secrétaire Exécutif de l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers est nommé par le Ministre de l'Economie et des Finances après sélection sur appel à candidature.

Le Secrétaire Exécutif est assisté par des experts choisis au terme d'un appel à candidature et par un personnel d'appui.

Article 11 : Le Secrétaire Exécutif assure la bonne exécution de l'ensemble des missions de l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers. A ce titre, il est chargé notamment :

- de préparer le budget et les états financiers de l'Observatoire et de les soumettre au Conseil d'Orientation ;
- d'élaborer les programmes d'activités, d'études et d'enquêtes de l'Observatoire ;
- de rédiger les rapports d'activités ;
- de recruter, d'administrer et de gérer le personnel conformément à la réglementation en vigueur ;
- de préparer, en rapport avec le Président du Conseil d'Orientation, l'ordre du jour des différentes dudit conseil ainsi que les convocations y afférentes, les comptes rendus des délibérations et d'exécuter les décisions du Conseil d'Orientation ;
- d'assurer la gestion administrative et financière de l'Observatoire ;
- de représenter l'Observatoire dans les actes de la vie civile et en justice.

Article 12 : Il est institué la fonction de médiateur financier ayant pour mission de favoriser le règlement amiable des litiges individuels qui naissent entre les organismes financiers et la clientèle dans le domaine des services offerts, à l'exclusion des différends relatifs à leur politique commerciale (politique tarifaire, taux d'intérêt sur crédit, décision de refus de crédit etc...).

Les médiateurs financiers sont nommés par arrêtés du Ministre de l'Economie et des Finances.

Article 13 : Les attributions et conditions d'exercice de l'activité ainsi que les modalités de rémunération des médiateurs financiers sont définies par arrêté du Ministre de l'Economie et des Finances.

Article 14 : Les rémunérations des Médiateurs, du Secrétaire Exécutif et du personnel du Secrétariat Exécutif sont à la charge exclusive de l'Observatoire de la Qualité des Services financiers. Les modalités de fixation de ces rémunérations seront définies par arrêté du Ministre de l'Economie et des Finances.

Article 15 : Les ressources nécessaires à l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers et à l'exécution de ses missions proviennent des contributions de l'Etat et des institutions visées à l'article 2 établies sur le territoire de la République du Sénégal.

Article 16 : Un règlement intérieur adopté par le Conseil d'Orientation et approuvé par le Ministre de l'Economie et des Finances définit les règles de fonctionnement de l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers.

Article 17 : Le Ministre d'Etat, Ministre de l'Economie et des Finances, est chargé de l'exécution du présent décret qui sera publié au Journal Officiel de la République du Sénégal.

Fait à Dakar, le 06 février 2009

Arrêté n° 2256 du 02 mars 2009 fixant les attributions et conditions d'exercice de l'activité de médiateur financier

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

VU la Constitution ;

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

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

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

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

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

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

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

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

ARRETE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La médiation prend fin par :

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

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

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

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

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

CHARTRE de la médiation pour les banques, les Etablissements financiers, les Systèmes Financiers Décentralisés et La Poste

- L'Observatoire de la Qualité des Services Financiers du Sénégal ci-après désigné « l'Observatoire », d'une part,
- les banques, les établissements financiers, les Systèmes Financiers Décentralisés et La Poste, ci-après désignés « les opérateurs financiers », d'autre part,

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

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

ARTICLE 1 : CHOIX DU MEDIATEUR

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

ARTICLE 2 : CHAMP D'APPLICATION DE LA MEDIATION

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

Toutefois, le Médiateur ne peut connaître d'un litige relatif à la politique commerciale de l'un quelconque des opérateurs de services financiers susvisés.

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

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

ARTICLE 3 : ROLE DU MEDIATEUR

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

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

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

Il statue en droit et/ ou en équité.

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

ARTICLE 4 : MODALITES DE SAISINE

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

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

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

ARTICLE 5 : DUREE DE LA MEDIATION

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

Le Médiateur dispose d'un délai maximum de deux (02) mois, à compter de la constitution complète du dossier de réclamation, pour rendre son avis qui doit être communiqué simultanément, par écrit, à l'opérateur financier et au client ou usager. Chacune de ces parties coopère de bonne foi avec le Médiateur et lui transmet, dans les meilleurs délais, les informations et documents qu'il demande pour les besoins de l'instruction du dossier de médiation.

Les parties doivent, dans les quinze (15) jours ouvrables suivant la réception de l'avis du Médiateur, faire connaître à celui-ci leur acceptation ou refus d'en appliquer les dispositions.

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

ARTICLE 6 : REGLES DE DEONTOLOGIE

- Confidentialité

Le Médiateur est tenu au strict respect du secret professionnel.

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

- Loyauté

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

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

- Indépendance

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

ARTICLE 7 : INFORMATION DU MEDIATEUR

Dans le cadre de la médiation, le client ou l'utilisateur autorise expressément l'opérateur de service financier à communiquer au Médiateur tous documents et informations le concernant et pouvant être utiles à l'instruction du dossier.

ARTICLE 8 : FIN DE LA MEDIATION

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

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

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

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

ARTICLE 9 : RESPONSABILITE DU MEDIATEUR

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

ARTICLE 10 : PUBLICITE DE LA MEDIATION

Les coordonnées du Médiateur et ses modalités de saisine font l'objet d'une mention dans tous contrats ou conventions, dépliants ou brochures d'information sur les tarifs, produits ou services édités par les opérateurs de services financiers à l'intention des clients ou usagers.

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

ARTICLE 11 : RAPPORT ANNUEL DU MEDIATEUR

Le Médiateur publie un rapport annuel qui rend compte de son activité en veillant à préserver l'identité des parties aux différents litiges qui lui sont soumis.

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

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