

Points clés d'un règlement de litige

03 ÉTAPES

01

Le plaignant saisit l'OQSF-CI d'une réclamation non satisfaite par son fournisseur de services financiers.

02

Lorsque la réclamation du plaignant est jugée recevable, le Secrétariat Exécutif de l'OQSF-CI tente une conciliation entre les parties

03

En cas d'échec de la phase de conciliation, la plainte est transmise au Médiateur Financier qui, s'il la juge recevable, rend un avis motivé qu'il communique aux parties. Les parties sont libres d'accepter ou de refuser l'avis du Médiateur.

Clôture de la procédure de médiation financière

La médiation financière prend fin notamment :

- lors de la conclusion d'un accord écrit signé par les parties,
- à l'expiration du délai de médiation,
- lors de la signature d'un accord amiable,
- en cas de recours à un tribunal ou à toute autre instance habilitée.



OQSF-CI

Observatoire de la Qualité
des Services Financiers
de Côte d'Ivoire



OQSF-CI

Observatoire de la Qualité
des Services Financiers
de Côte d'Ivoire

Riviera Bonoumin
en face de l'école primaire la semence
Tél. : +225 22 49 20 89

www.oqsf.ci

**GUIDE
DE LA MÉDIATION
FINANCIÈRE**



Définition

La médiation financière est un processus consensuel et structuré par lequel le médiateur aide les parties à trouver un accord en vue de la résolution amiable de leur différend.

Champ d'application

La Médiation Financière s'applique au règlement de différends, à caractère individuel, portant sur les services financiers fournis aux clients, personnes physiques et PME, par les institutions ci-après :

- les Etablissements de crédit, communément appelés Banques ;
- les Systèmes Financiers Décentralisés (SFD), plus connues sous l'appellation d'institutions de microfinance ;
- les Emetteurs de Monnaie Electronique (EME), représentés principalement par les opérateurs de téléphonie mobile ;
- les sociétés d'assurances, à condition que le litige ne résulte pas de la violation de dispositions du Code des Assurances, assorties de sanctions ;
- les services financiers de la Poste.



En cas de plainte...

Le Médiateur peut être saisi gratuitement pour le règlement d'un litige, dont il est compétent, lorsque les parties ont épuisé toutes les procédures de réclamation et les recours, sans avoir obtenu satisfaction.

La saisine du Médiateur peut se faire par :

- déclaration, en personne, auprès des services de l'OQSF-CI,
- courrier (lettre manuscrite, télécopie, email...),
- internet, via les services en ligne,
- appel téléphonique.

La plainte doit indiquer, sous peine d'irrecevabilité, au minimum :

- l'identification du plaignant (nom, prénoms, adresse, téléphone, adresses email...),
- l'identification du fournisseur de services financiers concerné,
- l'exposé succinct des faits et des circonstances de la cause et de l'objet du différend,
- la formulation de la demande du plaignant,
- le moyen par lequel le plaignant a adressé sa demande à l'institution financière, la date de ladite demande et le rappel d'éventuelles conclusions y relatives,
- le cas échéant, l'écrit confirmant le refus de l'institution.

Principales étapes de la médiation et délais assortis

N°	Etapes	Délais maximum
1	Le plaignant saisit l'OQSF-CI d'une réclamation non satisfaite par son fournisseur de services financiers.	20 jours ouvrés
2	Lorsque la réclamation du plaignant est jugée recevable, le Secrétariat Exécutif de l'OQSF-CI tente une conciliation entre les parties.	25 jours ouvrés
3	En cas d'échec de la phase de conciliation, la plainte est transmise au Médiateur Financier qui, s'il la juge recevable, rend un avis motivé qu'il communique aux parties. Les parties sont libres d'accepter ou de refuser l'avis du Médiateur.	90 jours ouvrés

Communication

Un rapport annuel de médiation est rendu public. Il est disponible sur le site internet de l'OQSF-CI.