

**Décret n°2016-1136 du 21 décembre 2016
portant création, organisation et fonctionnement de
l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers
de Côte d'Ivoire, en abrégé OQSF-CI**

LE PRESIDENT DE LA REPUBLIQUE,

**Sur rapport conjoint du Ministre auprès du Premier Ministre, chargé de
l'Economie et des Finances et du Ministre auprès du Premier Ministre, chargé
du Budget et du Portefeuille de l'Etat,**

- Vu** la Constitution ;
- Vu** l'ordonnance n°2009-385 du 1^{er} décembre 2009 portant réglementation bancaire ;
- Vu** l'ordonnance n° 2011-367 du 03 novembre 2011 portant réglementation des systèmes financiers décentralisés ;
- Vu** le décret n°2016-02 du 06 janvier 2016 portant nomination du Premier Ministre, Chef du Gouvernement ;
- Vu** le décret n°2016-04 du 12 janvier 2016 portant nomination des Membres du Gouvernement, tel que modifié par les décrets n° 2016-1002 et n°2016-1003 du 25 novembre 2016;
- Vu** le décret n° 2016-21 du 27 janvier 2016 portant attributions des Membres du Gouvernement, tel que modifié par le décret n° 2016-339 du 25 mai 2016;
- Vu** le décret n°2016-600 du 03 août 2016 portant organisation du Ministère auprès du Premier Ministre, chargé de l'Economie et des Finances ;

Le Conseil des Ministres entendu,

DECRETE :

CHAPITRE I: DISPOSITIONS GENERALES

Article 1 : Il est créé au sein du Ministère chargé des Finances, un Observatoire de la Qualité des Services Financiers de Côte d'Ivoire, en abrégé OQSF-CI.

L'Observatoire de la Qualité des Services Financiers est placé sous l'autorité du Ministre chargé des Finances.

Article 2:

Au sens du présent décret, on entend par services financiers les services offerts par :

- les établissements de crédit tels que définis par l'ordonnance n° 2009-385 du 1^{er} décembre 2009 portant réglementation bancaire;
- les systèmes financiers décentralisés tels que définis par l'ordonnance n° 2011-367 du 03 novembre 2011 portant réglementation des systèmes financiers décentralisés ;
- les établissements de monnaie électronique;
- les sociétés d'assurance telles que définies par le Code des Assurances ;
- les services financiers de l'Administration ou de l'Office des Postes.

En cas de besoin, les services financiers ou assimilés offerts par d'autres catégories d'institutions, peuvent être ajoutés par arrêté du Ministre chargé des Finances.

Article 3:

Le champ d'intervention de l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers concerne les produits et services financiers de détail, ainsi que les relations entre institutions financières, consommateurs et petites et moyennes entreprises.

CHAPITRE II:

**ATTRIBUTIONS, ORGANISATION ET
FONCTIONNEMENT DE L'OBSERVATOIRE DE LA
QUALITE DES SERVICES FINANCIERS**

Article 4:

L'Observatoire de la Qualité des Services Financiers a pour missions, notamment :

- la collecte des statistiques relatives aux services et produits financiers de détail rendus à la clientèle, que les organismes et intervenants prévus à l'article 2 du présent décret doivent partager selon un format standardisé défini par arrêté du Ministre chargé des Finances;
- l'évaluation des prestations et la notation des organismes et intervenants mentionnés à l'article 2 du présent décret, en termes notamment de qualité, de transparence et de concurrence, au moyen d'indices et de variables qualitatives appropriés ;
- la réalisation d'études d'impact des politiques et mesures prises dans le domaine des activités des organismes et intervenants prévus à l'article 2 du présent décret ;
- l'élaboration de guides de référence pour les services financiers ;
- l'animation d'un cadre d'échanges et de partage entre les acteurs concernés sur les bonnes pratiques en matière d'offre de services financiers;

- la formulation d'avis et de recommandations et, en cas de nécessité, des interpellations à l'attention des organismes et intervenants mentionnés à l'article 2 du présent décret ;
- l'information et l'éducation financière du grand public sur les questions relatives aux produits et services financiers ainsi qu'à leur tarification ;
- la promotion de la mise en œuvre des règles émises par les régulateurs des organismes et intervenants prévus à l'article 2 du présent décret, qui garantissent la protection du consommateur.

Outre ces missions, l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers assure le fonctionnement du dispositif de médiation financière. Il est également destinataire des rapports des Médiateurs et peut être saisi, pour information, par tout client d'un organisme et intervenants mentionnés à l'article 2, des éventuels dysfonctionnements du dispositif de Médiation.

Article 5: L'Observatoire de la Qualité des Services Financiers comprend:

- Un Conseil d'Orientation;
- Un Secrétariat Exécutif;
- Une Médiation Financière.

Article 6: Les organismes et intervenants mentionnés à l'article 2 du présent décret sont tenus de communiquer à leurs clients, les informations relatives à l'existence de l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers et ses contacts par voie d'affichage dans leurs locaux, dans les documents contractuels, et par tous autres moyens qui pourront être spécifiés par arrêté du Ministre chargé des Finances, après avis conforme du Conseil d'Orientation.

Article 7: L'Observatoire de la Qualité des Services Financiers peut être saisi par tout consommateur qui a une relation contractuelle avec les organismes et intervenants prévus à l'article 2 du présent décret.

Article 8: Dans son fonctionnement, l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers agit selon les principes d'indépendance, d'impartialité, de neutralité et d'intégrité.

Article 9: L'Observatoire de la Qualité des Services Financiers est administré par un Secrétaire Exécutif sous la supervision d'un Conseil d'Orientation.

Article 10: Le Conseil d'Orientation est notamment chargé, entre autres:

- de définir les orientations de l'Observatoire ;
- d'approuver le programme d'activités de l'Observatoire ;
- d'adopter le budget annuel de l'Observatoire ;
- d'arrêter et d'approuver les comptes annuels de l'Observatoire ;
- d'approuver le règlement intérieur de l'Observatoire ;
- d'approuver les règles de procédures de l'Observatoire ;

- d'adopter le rapport annuel de l'Observatoire.

Le Conseil d'Orientation supervise le dispositif de médiation financière. Dans l'exécution de cette mission, il est chargé :

- de proposer au Ministre chargé des Finances une liste de personnes parmi lesquelles sont choisis les médiateurs, après avis du Secrétaire Exécutif;
- de formuler les règles de procédure du processus de médiation, après avis du Secrétaire Exécutif, des médiateurs, de la BCEAO et de la Commission Régionale de Contrôle des Assurances;
- de superviser le bon fonctionnement du dispositif de médiation financière ;
- d'adopter le rapport annuel sur la médiation financière ;
- d'adresser des recommandations aux médiateurs.

Article 11:

Le Conseil d'Orientation de l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers est composé des membres ci-après:

- le Directeur Général du Trésor et de la Comptabilité Publique, Président ;
- le Directeur Général du Portefeuille de l'Etat;
- le Directeur National de la Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest ou son représentant ;
- le Directeur de la Microfinance ;
- le Directeur des Assurances ;
- le Président de l'Association Professionnelle des Banques et Etablissements Financiers de Côte d'Ivoire ou son représentant ;
- le Président de l'Association Professionnelle des Systèmes Financiers Décentralisés ou son représentant ;
- le Président de l'Association des Sociétés d'Assurance de Cote d'Ivoire ou son représentant;
- un représentant des établissements de Monnaie Electronique ;
- un Magistrat ayant fait valoir ses droits à la retraite, désigné par le Ministre chargé des Finances sur proposition du Ministre de la Justice ;
- un avocat ayant cessé ses fonctions, désigné par le Ministre chargé des Finances sur proposition de l'Ordre des Avocats ;
- deux représentants des Associations des Consommateurs;
- un représentant des Chambres consulaires, choisi parmi ceux représentant les institutions dans le Conseil National du Crédit;
- un représentant du Patronat ivoirien.

Article 12:

Les membres du Conseil d'Orientation sont nommés par arrêté du Ministre chargé des Finances sur désignation des structures dont ils relèvent.

- Article 13:** Le Conseil d'Orientation se réunit au moins trois (3) fois par an. Il peut se réunir en session extraordinaire sur convocation de son Président.
- Article 14:** Le Secrétaire Exécutif assiste, avec voix consultative, aux réunions du Conseil d'Orientation de l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers.
- Article 15:** Le Président et les membres du Conseil d'Orientation de l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers perçoivent une indemnité de session dont le montant et les conditions d'octroi sont fixés par un arrêté interministériel du Ministre chargé des Finances et du Ministre chargé du Budget.
- Article 16:** Le Secrétariat Exécutif de l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers est dirigé par un Secrétaire Exécutif nommé par arrêté du Ministre chargé des Finances, sur appel à candidature, après sélection par le Conseil d'Orientation.
- Il occupe cette fonction pour un mandat unique de quatre ans.
- Article 17:** 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 :
- d'assurer la gestion administrative et financière de l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers;
 - d'élaborer le programme d'activités de l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers ;
 - de préparer le budget et les états financiers de l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers ;
 - d'exécuter le programme d'activités adopté par le Conseil d'Orientation ainsi que les décisions dudit Conseil d'Orientation;
 - d'assurer la gestion des services nécessaires au bon fonctionnement de la médiation et des activités des médiateurs;
 - de préparer, en rapport avec le Président du Conseil d'Orientation, l'ordre du jour des sessions dudit Conseil et d'élaborer les convocations y afférentes, ainsi que les comptes rendus et les procès-verbaux desdites sessions ;
 - de produire les rapports d'activités de l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers;
 - de produire un rapport annuel sur la médiation transmis au Conseil d'Orientation, au plus tard dans les trois (3) mois suivant la fin de chaque année;
 - de représenter l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers dans les actes de la vie civile ;
 - de proposer au Conseil d'Orientation des avis et recommandations relatifs aux prestations des organismes et intervenants mentionnés à l'article 2 du présent décret ;

- de fournir un avis au Comité d'Orientation sur les personnes proposées pour faire partie de la liste des médiateurs et les critères employés pour établir cette sélection ;
- de proposer les règles de procédure relatives au processus de réception des plaintes et à la médiation qui sont transmises au Conseil d'Orientation ;
- de mettre en place les systèmes nécessaires, notamment au niveau informatique, à des services de médiation efficaces et accessibles ;
- de mettre en place une stratégie de communication pour promouvoir les services de médiation de l'Observatoire et de définir les obligations des organismes et intervenants mentionnés à l'article 2 du présent décret, relativement aux informations à transmettre;
- d'assurer la gestion journalière des services de médiation ;
- de superviser le personnel chargé de la réception des plaintes, de la coordination et du support des médiateurs ;
- d'allouer les dossiers aux médiateurs ;
- de communiquer avec les organismes et intervenants mentionnés à l'article 2 du présent décret, pour assurer un mécanisme de médiation efficace.

Article 18: Le personnel du Secrétariat Exécutif est nommé par arrêté du Ministre chargé des Finances sur proposition du Secrétaire Exécutif.

Article 19: Les performances du Secrétaire Exécutif sont évaluées par le Conseil d'Orientation au regard de l'exécution du plan d'actions de l'Observatoire.

Le Secrétaire Exécutif peut être démis de ses fonctions pour faute lourde touchant à la crédibilité de l'OQSF-CI ou pour insuffisance de résultats, par le Ministre chargé des Finances, sur proposition du Conseil d'Orientation.

Article 20: La médiation financière a pour missions de favoriser le règlement amiable des litiges individuels qui naissent entre les organismes financiers et leur clientèle, dans le cadre des prestations des services financiers.

Article 21: Les médiateurs sont nommés pour un mandat unique de quatre (4) ans par arrêté du Ministre chargé des Finances, sur une liste soumise par le Conseil d'Orientation de l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers.

Article 22:

Les médiateurs sont choisis au regard de leur connaissance des opérations financières, notamment dans le domaine bancaire, de la microfinance, des assurances et des services et produits de paiements.

La qualité de médiateur ne peut être dévolue à des magistrats ou à des avocats en activité.

Article 23:

Les services d'un médiateur peuvent être sollicités par tout client des organismes financiers mentionnés à l'article 2 du présent décret, qui dans le cadre d'un différend né des prestations qui lui sont offertes, a épuisé les solutions de recours internes au sein dudit organisme.

La saisine des services de médiation est gratuite.

La demande de médiation est adressée ou déposée au Secrétariat Exécutif de l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers. Elle est imputée à un médiateur par le Secrétaire Exécutif.

Après instruction de la demande, le Médiateur propose une solution que les parties sont libres d'accepter. Le médiateur traite les demandes de façon diligente.

Article 24:

Le budget de l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers est imputable au budget de l'Etat.

L'Observatoire de la Qualité des Services Financiers peut bénéficier de ressources additionnelles provenant des organismes et intervenants prévus à l'article 2 du présent décret.

Les modalités de ces contributions sont définies par arrêté du Ministre chargé des Finances.

Article 25:

Les charges de l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers sont constituées notamment :

- des dépenses de fonctionnement du Secrétariat Exécutif ;
- des dépenses d'investissement de l'Observatoire ;
- des indemnités de session des membres du Conseil d'Orientation de l'Observatoire ;
- des dépenses relatives à l'exécution du programme d'activités de l'Observatoire ;
- de la rémunération des médiateurs financiers.

Article 26:

Les modalités de rémunération du Secrétaire Exécutif, des Médiateurs et des membres du Conseil d'Orientation sont fixées par un arrêté interministériel du Ministre chargé des Finances et du Ministre chargé du Budget.

Article 27: Un règlement intérieur, adopté par le Conseil d'Orientation, et approuvé par le Ministre chargé des Finances, définit les règles de fonctionnement de l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers.

CHAPITRE III: COMPARATEUR DES CONDITIONS DES SERVICES FINANCIERS

Article 28: Un instrument dénommé « comparateur des conditions des services financiers » est créé au sein de l'Observatoire pour promouvoir la transparence, garantir la compréhension des usagers et la comparabilité des services.

Article 29: Dans l'opérationnalisation du comparateur le même traitement doit être réservé à tous les organismes et intervenants prévus à l'article 2 du présent décret. Les règles de participation au comparateur s'appliquent de manière identique à tous les organismes et intervenants mentionnés à l'article 2 du présent décret.

Article 30: Pour garantir l'efficacité du comparateur des services financiers, un arrêté pris par le Ministre en charge des Finances spécifie les produits concernés, après consultation des représentants des organismes et intervenants prévus à l'article 2 du présent décret et avis conforme du Conseil d'Orientation.

CHAPITRE IV: RELATIONS AVEC LES AUTORITES DE SUPERVISION DES ACTIVITES BANCAIRES ET FINANCIERES

Article 31: L'Observatoire de la Qualité des Services Financiers produit un rapport annuel.

Ce rapport est adressé au Ministre chargé des Finances et au Ministre chargé du Budget, au plus tard dans les trois (3) mois suivant la fin de l'exercice social et rendu public sur le site de l'Observatoire.

Une copie dudit rapport est transmise à la BCEAO, à la Commission Bancaire de l'Union Monétaire Ouest-Africaine, au Conseil National du Crédit, et à la Commission Régionale de Contrôle des Assurances.

Article 32: Le Président du Conseil d'Orientation et le Secrétaire Exécutif de l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers assistent aux réunions du Conseil Consultatif de l'Observatoire Régional des Services Financiers institué par décision du Conseil des Ministres de l'UMOA.

CHAPITRE V:

DISPOSITION FINALE

Article 33:

Le Ministre auprès du Premier Ministre, chargé de l'Economie et des Finances et le Ministre auprès du Premier Ministre, chargé du Budget et du Portefeuille de l'Etat assurent, chacun en ce qui le concerne, l'exécution du présent décret qui sera publié au Journal Officiel de la République de Côte d'Ivoire.

Fait à Abidjan, le 21 décembre 2016

Alassane OUATTARA

Copie certifiée conforme à l'original
Le Secrétaire Général du Gouvernement



A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Eliane', written over a horizontal line.

Atté Eliane BIMANAGBO
Préfet