

REGLES DE LA MEDIATION FINANCIERE

ARTICLE 1^{er} : DÉFINITIONS

Aux fins des présentes Règles de médiation, les termes et expressions ci-après s'entendent comme suit :

- 1) « **Acte Uniforme** » ou « **Acte** » : Acte Uniforme relatif à la médiation, de l'Organisation pour l'Harmonisation en Afrique du Droit des Affaires (OHADA) ;
- 2) « **Avis** » : la solution proposée par le Médiateur, aux parties, au terme de la médiation ;
- 3) « **Conciliation** » : un processus consensuel et structuré par lequel les parties tentent, à l'appui des propositions et avis du Secrétariat Exécutif de l'OQSF-CI, de parvenir à un accord en vue de la résolution amiable de leur différend ;
- 4) « **Conflit d'intérêts** » : situation dans laquelle une personne employée par l'OQSF-CI possède, à titre privé, des intérêts qui pourraient influencer ou paraître influencer sur la manière dont cette personne s'acquitte des fonctions et des responsabilités qui lui ont été confiées ;
- 5) « **Conseil d'Orientation** » ou « **Conseil** » : le Conseil d'Orientation de l'OQSF-CI créé par l'article 5 du Décret ;
- 6) « **Consommateur** » ou « **Utilisateur** » : toute personne physique qui achète et/ou utilise des services financiers à des fins personnelles et non professionnelles, y compris les tiers qui tirent un avantage pécuniaire de ces services, tels que les bénéficiaires de contrats d'assurance ;
- 7) « **Différend** » ou « **Litige** » : toute contestation entre les parties, provenant d'avis ou d'intérêts différents ;
- 8) « **Direction des Assurances** » : la Direction des Assurances de la Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité Publique ;
- 9) « **Décret** » : le Décret n° 2016-1136 du 21 décembre 2016 portant création, organisation et fonctionnement de l'OQSF-CI ;
- 10) « **Institution financière** » ou « **Institution** » : toute institution visée à l'article 2 du Décret ;
- 11) « **Jours ouvrés** » : les jours travaillés à l'OQSF-CI, c'est-à-dire du lundi au vendredi ;
- 12) « **Médiateur** » : toute personne physique, nommée selon la procédure décrite à l'article 21 du Décret, qui aide les parties, dans le cadre de la médiation de l'OQSF-CI, à trouver une solution amiable à leur différend ;
- 13) « **Médiation** » : 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 ;
- 14) « **Observatoire** » ou « **OQSF-CI** » : l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers de Côte d'Ivoire créé aux termes de l'article 10 du Décret ;
- 15) « **Plaignant** » : toute personne physique ou PME qui soumet une plainte à l'OQSF-CI ;
- 16) « **PME** » : toute entreprise, telle que définie par le Décret n° 2012-05 du 11 janvier 2012, portant définition de la Petite et Moyenne Entreprise ;
- 17) « **Service financier** » : tout service financier au sens de l'article 2 du Décret.

ARTICLE 2 : CHAMP D'APPLICATION

- 2.1. Les présentes Règles procèdent de :
 - 1) la médiation institutionnelle prévue par l'Acte, notamment en ses articles 1 et 3 ;
 - 2) la médiation financière instituée par le Décret, notamment en ses articles 20 à 23.
- 2.2. Elles s'appliquent aux litiges, à caractère individuel, portant sur les services financiers fournis aux consommateurs et aux PME, par les institutions financières.
- 2.3. En tant que de besoin, par arrêté du Ministre chargé des Finances, le champ d'application des présentes Règles pourra être élargi aux litiges portant sur les services financiers fournis par d'autres catégories d'institutions financières.
- 2.4. Dans l'application des présentes Règles de médiation, l'OQSF-CI :
 - 1) décide, à sa seule discrétion, des plaintes qui relèvent de sa compétence ;
 - 2) facilite la résolution des litiges à travers la conciliation et la médiation ;
 - 3) émet un avis au terme de la procédure de médiation.

ARTICLE 3 : CHOIX DU MEDIATEUR

- 3.1. Le Médiateur est une personne indépendante, impartiale **et disponible** qui n'entretient aucun lien avec les institutions financières. Il exerce sa mission sans aucune forme de pression susceptible d'influencer le traitement des litiges dont il connaît.
- 3.2. Le Médiateur est désigné dans le cadre d'une procédure transparente et objective. Conformément aux dispositions de l'article 21 du Décret, le Médiateur est nommé par arrêté du Ministre chargé des Finances, sur une liste proposée par le Conseil d'Orientation. Il exerce sa mission pour une durée de quatre (4) ans, non renouvelable.
- 3.3. Le Médiateur est choisi au regard de ses qualités et de ses capacités professionnelles, notamment dans les domaines de la banque, de la microfinance et des assurances, ainsi qu'en matière de services et produits de paiement.
- 3.4. En application des dispositions de l'article 22, alinéa 2, du Décret, la qualité de médiateur ne peut être dévolue à des magistrats ou à des avocats en activité.

ARTICLE 4 : COMPETENCE DU MEDIATEUR

- 4.1. Le Médiateur est compétent pour les litiges entre un consommateur de services financiers ou une PME et une institution financière.
- 4.2. Toutefois, sur avis du Médiateur et après accord du Conseil, le Secrétaire Exécutif peut élargir la compétence de la médiation, compte tenu notamment :
 - 1) du profil du plaignant,
 - 2) de la diffusion des produits et services concernés,
 - 3) de la nature des difficultés rencontrées par les usagers.
- 4.3. Le Médiateur n'est pas compétent pour connaître des litiges en matière de surendettement. De même, un litige ne peut être examiné :

- 1) s'il n'entre pas dans le champ d'application des présentes Règles de médiation, tel que visé à l'article 2, à moins qu'il ne procède d'une extension de compétence, en application des dispositions de l'alinéa 4.2, ci-avant ;
 - 2) s'il a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un tribunal ou par toute autre instance habilitée en vertu de textes législatifs ou réglementaires ;
 - 3) si la plainte est manifestement infondée ou abusive ;
 - 4) s'il a déjà fait objet d'une proposition de solution de la part l'institution financière et acceptée par l'autre partie, sauf en présence d'éléments nouveaux ;
 - 5) si la plainte est introduite au-delà de deux (2) ans à compter de la date de la réclamation dont elle a fait l'objet auprès de l'institution financière ;
 - 6) si le Médiateur estime que son indépendance ou son impartialité peut être affectée ou que les circonstances le mettent potentiellement en situation de conflit d'intérêts. Il en saisit alors le Secrétaire Exécutif, qui informe les parties et prend les dispositions pour faire désigner un autre médiateur.
- 4.4. Dans le cas spécifique d'un litige entre un consommateur de services financiers ou une PME et une société d'assurance, au sens du Code des Assurances, aux fins des présentes Règles de médiation :
- 1) l'autorité compétente pour connaître du différend est la Direction des Assurances, à la double condition que la réclamation résulte de la violation de dispositions du Code des Assurances et que ladite violation soit assortie de sanction. Toute réclamation de ce type, soumise à l'OQSF-CI, doit être transmise à l'autorité compétente par l'Observatoire, qui en informe le plaignant ;
 - 2) l'OQSF-CI est compétent pour connaître des différends autres que ceux visés au 1) ci-avant. Par conséquent, dès leur réception, la Direction des Assurances peut choisir de lui transmettre les réclamations relevant de cette catégorie et en informer le plaignant.

ARTICLE 5 : MISSION ET RESPONSABILITE DU MEDIEUR

- 5.1. Le Médiateur a pour mission de favoriser la conclusion, par les parties, d'un accord en vue de la résolution amiable et rapide de leur différend.
- 5.2. Le Médiateur statue conformément aux dispositions législatives et réglementaires, aux principes généraux du droit, aux codes de conduite applicables, aux bonnes pratiques de protection des consommateurs et à l'équité. Il s'engage à apprécier les arguments de chaque partie et émet ses avis en toute indépendance.
- 5.3. Plus généralement, conformément aux dispositions de l'article 7, alinéa 3, de l'Acte Uniforme, *« le médiateur accomplit sa mission avec diligence et accorde, dans la conduite de la médiation, un traitement équitable aux parties et, ce faisant, prend en compte les circonstances de l'affaire »*.
- 5.4. Le Médiateur apprécie l'opportunité de rencontrer les parties ensemble ou séparément. Dans ce dernier cas, il veille à assurer l'équilibre de traitement entre les parties et à faire respecter la confidentialité du processus. Les parties sont libres d'accepter ses avis et gardent la faculté de porter leurs litiges devant les juridictions compétentes ou devant d'autres médiateurs.
- 5.5. En tant que de besoin, le Médiateur peut entendre de tierces personnes et solliciter l'avis d'experts indépendants. Le cas échéant, ces tiers et experts sont astreints aux règles de déontologie édictées par les présentes.

- 5.6. Sauf en cas de faute lourde, relative notamment au non-respect des règles de déontologie édictées par les présentes, la responsabilité du Médiateur ne peut être engagée à l'égard des parties.

ARTICLE 6 : MODALITES DE SAISINE

- 6.1. Le Médiateur peut être saisi d'un litige, dont il est compétent, lorsque les parties ont épuisé toutes les procédures de réclamations et les recours, y compris celles visées à l'article 8 des présentes Règles, sans avoir obtenu satisfaction.
- 6.2. A cet effet, le recours au service de traitement des plaintes, lorsque celui-ci existe au sein de l'institution financière, ou à un conseiller de clientèle de l'institution rend la plainte recevable, dès lors que les délais spécifiés à l'article 7, alinéa 7.1, des présentes Règles sont respectés.
- 6.3. Dès la réception de la réclamation de l'utilisateur, l'institution financière est tenue de l'informer qu'il peut recourir aux services de médiation de l'OQSF-CI.
- 6.4. Lorsqu'elle donne réponse à une réclamation, l'institution financière doit préciser à l'utilisateur qu'en cas de non-satisfaction il peut saisir le Médiateur.
- 6.5. La saisine du Médiateur vaut acceptation par les parties des présentes Règles. Elle se fait selon les moyens ci-après :
- 1) par déclaration, en personne, dans les locaux de l'OQSF-CI,
 - 2) par lettre,
 - 3) par télécopie,
 - 4) par courrier électronique,
 - 5) via internet, à travers les services en ligne de l'Observatoire,
 - 6) par appel téléphonique.
- 6.6. Au cas où la plainte est introduite par appel téléphonique, le plaignant doit être informé de ce que la communication fait l'objet d'enregistrement et d'un compte-rendu écrit, pour les besoins internes de l'OQSF-CI.
- 6.7. La saisine se fait en langue française. Toutefois, dans la mesure où l'OQSF-CI dispose des capacités linguistiques appropriées, après accord du Conseil, le Secrétaire Exécutif peut autoriser l'usage de langues locales pour les plaintes exprimées au moyen du téléphone.
- 6.8. La plainte doit indiquer au minimum, à peine d'irrecevabilité, les informations suivantes :
- 1) l'identification du plaignant (noms, prénoms, adresse, numéros de téléphone et de télécopie, adresses électroniques...),
 - 2) l'identification de l'institution financière concernée,
 - 3) l'exposé succinct des faits et des circonstances de la cause et de l'objet du différend,
 - 4) la formulation de la demande du plaignant,
 - 5) 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 ;

- 6) le cas échéant, l'écrit confirmant le refus de l'institution financière.
- 6.9. Toutefois, lorsque la description du différend est jugée incomplète, l'OQSF-CI peut, dans un délai maximum de deux (2) jours ouvrés, à compter de la date de réception de la plainte, obtenir du plaignant les informations supplémentaires, en vue du traitement de la réclamation.
- 6.10. La saisine est gratuite. Toutefois, les frais relatifs à la transmission de documents à l'OQSF-CI restent à la charge de la partie concernée.

ARTICLE 7 : DELAIS DE SAISINE

- 7.1. Le plaignant peut saisir l'OQSF-CI d'une réclamation :
- 1) dix (10) jours ouvrés après avoir adressé sa réclamation à l'institution financière, si celle-ci n'a pas accusé réception de la plainte, par tout moyen ;
 - 2) vingt (20) jours ouvrés à compter de la date de l'accusé de réception de la réclamation adressée à l'institution financière, s'il n'a pas reçu d'information relativement à l'instruction de sa plainte. Au cas où l'accusé de réception délivré par l'institution indique un délai de traitement plus court, ce délai remplace celui de vingt (20) jours ouvrés ;
 - 3) immédiatement après que l'institution financière ait proposé une solution, à la condition que le plaignant ne la partage pas et qu'il ait signifié, par écrit, son désaccord à l'autre partie ;
 - 4) immédiatement après le refus de l'institution financière de lui proposer une solution.
- 7.2. Toute plainte introduite au-delà de deux (2) ans, à compter de la date de la réclamation dont elle a fait l'objet auprès de l'institution financière, est irrecevable.
- 7.3. Lorsque l'institution financière a satisfait à l'obligation d'information visée à l'article 6, alinéa 6.4 des présentes, et a proposé une solution au plaignant, celui-ci est réputé forclus pour saisir l'OQSF-CI à l'expiration d'un délai maximum de six (6) mois, à compter de la réception de la proposition de solution.
- 7.4. En cas de non-respect de l'obligation d'information visée à l'article 6, alinéa 6.4 des présentes, le délai de forclusion est porté à un (1) an, si ladite information a été portée à la connaissance des utilisateurs, notamment par voie d'affichage dans les points de ventes ou les agences de l'institution financière, avec indication des contacts de l'OQSF-CI, et à deux (02) ans dans le cas contraire.

ARTICLE 8 : CONCILIATION

- 8.1. Durant la phase de la conciliation, l'OQSF-CI peut entreprendre toute enquête qu'il juge utile, afin de proposer aux parties une solution raisonnable et équilibrée.
- 8.2. A cet effet, chaque institution financière est tenue de désigner, en son sein, une personne habilitée à interagir avec l'OQSF-CI, notamment pour tout sujet se rapportant à la médiation.
- 8.3. L'OQSF-CI peut requérir, tant du plaignant que de la personne désignée par l'institution financière, des informations et documents, dans des délais notifiés aux parties. De même, en tant que de besoin, l'OQSF-CI peut convier les parties, dans ses locaux, à une réunion de conciliation.
- 8.4. Lorsqu'une plainte est jugée recevable, à l'occasion de la notification de sa décision aux parties, l'OQSF-CI transmet la réclamation à l'institution financière. Celle-ci dispose d'un délai de :

- 1) trois (3) jours ouvrés, à partir de la réception de la plainte, pour délivrer un accusé de réception à l'OQSF-CI ;
 - 2) de quinze (15) jours ouvrés, après la délivrance de l'accusé de réception prévu au 1) ci-avant, pour proposer une solution à l'OQSF-CI.
- 8.5. En cas de non-délivrance d'accusé de réception par l'institution financière concernée, dans le délai visé au 1) de l'alinéa 8.4, ci-avant, l'OQSF-CI doit lui adresser un rappel, assorti d'un délai supplémentaire qui ne peut excéder deux (2) jours ouvrés.
- 8.6. Lorsque l'institution financière, après avoir délivré à l'Observatoire un accusé de réception, n'a pas proposé de solution à la plainte dans le délai imparti, l'OQSF-CI doit lui adresser un rappel en lui accordant un délai supplémentaire qui, sauf demande expresse, ne peut excéder trois (3) jours ouvrés.
- 8.7. En cas de demande expresse de l'institution financière, pour autant que l'Observatoire estime que les circonstances l'exigent, le délai supplémentaire peut être porté à dix (10) jours ouvrés, maximum. Toutefois, ce délai n'est pas cumulable avec celui visé à l'alinéa 8.6, ci-avant, applicable à l'occasion d'un rappel.
- 8.8. A la réception de la solution proposée par l'institution financière, l'OQSF-CI dispose d'un délai maximum de trois (3) jours ouvrés pour l'examiner.
- 8.9. Au cas où la proposition de l'institution financière est jugée raisonnable, conformément aux dispositions législatives et réglementaires, aux principes généraux du droit, aux codes de conduite applicables, aux bonnes pratiques de protection des consommateurs et à l'équité, l'OQSF-CI la communique au plaignant et en informe l'institution.
- 8.10. Lorsque l'OQSF-CI estime que la solution proposée peut être acceptée par le plaignant, en y apportant des améliorations, il engage alors la discussion avec l'institution financière afin de l'amener à modifier sa proposition initiale. En cas d'accord, l'Observatoire communique la nouvelle proposition au plaignant et en informe l'institution.
- 8.11. Dans tous les cas, en communiquant la proposition de solution de l'institution financière au plaignant, l'OQSF-CI est tenu de l'informer qu'il a la faculté de recourir à la médiation, en cas de refus.
- 8.12. L'acceptation par le plaignant de la solution proposée par l'institution financière conduit à la validation de la proposition par l'OQSF-CI, qui en informe les parties et procède à la clôture de la conciliation.
- 8.13. La conciliation prend également fin lorsque :
- 1) l'institution financière ne répond pas à l'OQSF-CI dans les délais impartis ;
 - 2) l'institution financière ne propose pas de solution à la réclamation du plaignant ;
 - 3) le plaignant n'accepte pas la solution proposée par l'institution financière.
- 8.14. Dans les cas visés à l'alinéa 8.13, ci-avant, l'OQSF-CI transmet la réclamation au Médiateur et en informe les parties. Le Médiateur, s'il juge la plainte recevable, statuera alors sur la base des seules informations dont il dispose, quand bien même elles émaneraient uniquement du plaignant.
- 8.15. Lorsque la plainte d'un utilisateur lui est notifiée par l'OQSF-CI, plutôt que d'y proposer une solution, l'institution financière peut décider de recourir directement à la procédure de médiation.

8.16. Dans le cas visé à l'alinéa 8.15, ci-avant, l'institution financière informe l'OQSF-CI de son choix dans un délai maximum de trois (3) jours ouvrés. L'Observatoire notifie alors, sans délai, le choix de l'institution au plaignant.

ARTICLE 9 : MEDIATION ET RECEVABILITE DE LA PLAINTÉ

- 9.1. Dans un délai d'un jour ouvré à compter de la réception de la plainte, le Médiateur procède à un examen préliminaire à l'issue duquel il informe le Secrétaire Exécutif, le cas échéant, de l'existence d'un conflit d'intérêts.
- 9.2. En cas de doutes raisonnables, les parties ont également la faculté de relever l'existence d'un conflit d'intérêts et, par conséquent, de demander au Secrétaire Exécutif de choisir un autre médiateur, selon les modalités de désignation en vigueur au sein de l'Observatoire.
- 9.3. En l'absence de conflit d'intérêts, le Médiateur se prononce sur la recevabilité de la plainte et en informe les parties dans un délai maximum de trois (3) jours ouvrés à compter de la réception du dossier. Le Médiateur motive sa décision.
- 9.4. Lorsque la plainte est jugée recevable, à la faveur de la notification de sa décision, le Médiateur doit expliquer aux parties la procédure de médiation et les délais impartis.
- 9.5. En cas de rejet de la plainte, le Médiateur s'assure, en rapport notamment avec la mission de l'OQSF-CI en matière de promotion de l'éducation financière, que le plaignant en a une bonne compréhension.

ARTICLE 10 : MEDIATION ET TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ

- 10.1. Dans un délai maximum de trois (3) jours ouvrés après avoir jugé la plainte recevable, le Médiateur entame l'examen du dossier. En tant que de besoin, il sollicite des informations complémentaires.
- 10.2. A l'expiration du délai visé à l'alinéa 10.1, ci-avant, le Médiateur est tenu de communiquer aux parties l'une ou l'autre des informations suivantes :
 - 1) qu'elles disposent de quinze (15) jours ouvrés pour répondre, le cas échéant, à la sollicitation d'informations complémentaires. Dans ce cas, l'avis du Médiateur interviendra dans un délai maximum de trente (30) jours calendaires, après la réception de l'ensemble des informations sollicitées ;
 - 2) que les informations en sa possession sont suffisantes et qu'il rendra, alors, son avis dans un délai maximum de quarante-cinq (45) jours calendaires.
- 10.3. En présence de litige complexe, de commun accord avec le Secrétaire Exécutif, le Médiateur peut prolonger les délais visés aux 1) et 2) de l'alinéa 10.2, ci-avant. Les nouveaux délais sont alors communiqués aux parties.
- 10.4. En tout état de cause, l'issue de la médiation doit intervenir dans un délai maximum de trois (3) mois à compter de la date à laquelle le Médiateur aura reçu le dossier sur lequel se fonde la réclamation.
- 10.5. En tant que de besoin, le Médiateur peut, de commun accord avec le Secrétaire Exécutif, requérir l'avis de tierces personnes, notamment en qualité d'expert ou de sachant, en ce compris les autorités de contrôle et de supervision du secteur d'activité dont relève le différend. Le cas échéant, le Médiateur peut, en accord avec le Secrétaire Exécutif, proroger les délais visés aux 1) et 2) de l'alinéa 10.2 du présent article. Les nouveaux délais sont alors communiqués aux parties.

- 10.6. Chaque partie coopère de bonne foi et communique au Médiateur, dans les délais que celui-ci impartit, les informations demandées.
- 10.7. Le Médiateur communique, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier. A cet effet, l'utilisateur de services financiers autorise expressément l'institution à communiquer au Médiateur tous documents et informations le concernant et pouvant être utiles à l'instruction du dossier.
- 10.8. Le Médiateur peut, s'il le juge nécessaire, convier les parties à une rencontre, dans les locaux de l'OQSF-CI, en vue notamment de les entendre ou de recueillir des informations. Toutefois, lesdites rencontres peuvent également être organisées par tout moyen électronique, à la condition que l'identité et la qualité des participants puissent être valablement contrôlées et la confidentialité assurée.
- 10.9. Les parties peuvent se faire assister par un tiers de leur choix à tous les stades de la médiation. Le cas échéant, elles en avertissent le Médiateur et ces tiers sont astreints aux règles de déontologie édictées par les présentes.

ARTICLE 11 : CLOTURE DE LA MEDIATION

- 11.1. Conformément aux dispositions de l'article 12, alinéa 1, de l'Acte Uniforme, « *la procédure de médiation prend fin par :*
- 1) *la conclusion d'un accord écrit issu de la médiation signé par les parties et, si celles-ci en font la demande, par le médiateur ;*
 - 2) *la déclaration écrite du médiateur indiquant, après consultation des parties, que de nouveaux efforts de médiation ne se justifient plus, à la date de la déclaration, ou lorsqu'une des parties ne participe plus aux réunions de médiation malgré des relances du médiateur ;*
 - 3) *la déclaration écrite des parties adressée au médiateur indiquant qu'elles mettent fin à la procédure de médiation, à la date de la déclaration ;*
 - 4) *la déclaration écrite d'une partie adressée à l'autre partie ou aux autres parties et, si un médiateur a été nommé, au médiateur, indiquant qu'il est mis fin à la procédure de médiation, à la date de la déclaration ; ou*
 - 5) *l'expiration du délai de médiation sauf si les parties décident conjointement de prolonger ce délai e accord avec le médiateur ».*
- 11.2. La médiation prend également fin :
- 1) lorsque les parties acceptent l'avis du Médiateur ou lorsque l'une ou les deux le refusent ;
 - 2) au plus tard, dans le délai de trois (3) mois mentionné à l'article 10, alinéa 10.4 ;
 - 3) lors de la signature d'un accord amiable, valant transaction, mettant un terme à l'objet du litige ;
 - 4) en cas d'exécution volontaire mettant fin à l'objet du litige ;
 - 5) en cas de recours à un tribunal ou à toute autre instance habilitée en vertu de textes législatifs ou réglementaires.

- 11.3. Le Médiateur formule un avis motivé qu'il soumet à l'approbation des parties, dans un délai de quinze (15) jours calendaires. Sauf cas de force majeure, l'avis du Médiateur est transmis par écrit.
- 11.4. Indépendamment de l'avis écrit, visé à l'alinéa 11.3, ci-avant, le Médiateur peut, notamment lorsque l'une au moins ne sait ni lire ni écrire, inviter les parties dans les locaux l'OQSF-CI, à l'effet de leur expliquer sa décision. Le Médiateur peut également recourir à tout moyen électronique pour expliquer sa décision, à la condition que l'identité et la qualité des parties puissent être valablement contrôlées et la confidentialité assurée.
- 11.5. Les parties sont libres d'accepter ou de refuser l'avis du Médiateur. Elles doivent informer le Médiateur de leurs décisions respectives et, le cas échéant, indiquer les motifs de leur refus.
- 11.6. A la réception des décisions des parties, le Médiateur dispose d'un délai maximum de trois (3) jours ouvrés pour les communiquer au Secrétaire Exécutif. Au cas où l'institution financière refuse l'avis du Médiateur, le Secrétaire Exécutif porte l'information au Conseil.
- 11.7. En cas d'accord, la solution met fin au différend entre les parties, qui peuvent conclure un accord valant transaction. Toutefois, conformément aux dispositions de l'article 16, alinéa 1, de l'Acte Uniforme, « *si, à l'issue de la médiation, les parties concluent un accord écrit réglant leur différend, cet accord est obligatoire et les lie. L'accord issu de la médiation est susceptible d'exécution forcée* ».
- 11.8. Lorsque les parties ne sont parvenues qu'à un accord de médiation partiel, elles peuvent saisir la juridiction compétente à l'effet qu'elle statue sur le différend résiduel.
- 11.9. Au terme de la procédure, quelle qu'en soit l'issue, le Médiateur informe les parties de la fin de la médiation. Sauf cas de force majeure, cette information est notifiée aux parties par écrit.

ARTICLE 12 : REGLES DE DEONTOLOGIE

- 12.1. La procédure de médiation est soumise à l'obligation de confidentialité. A ce titre, sans préjudice des dispositions de l'article 11, alinéa 1, de l'Acte Uniforme et sous réserve des dispositions de l'alinéa 12.4 du présent article, le Médiateur, les parties, elles-mêmes, toute tierce personne, y compris celles qui ont été associées à l'administration de la procédure de médiation, s'interdisent d'invoquer comme preuve ou d'aucune autre manière dans une procédure judiciaire ou arbitrale ou dans une procédure analogue :
- 1) toute opinion exprimée ou toute suggestion formulée par l'une ou l'autre des parties quant à un éventuel règlement du litige ;
 - 2) tout aveu fait par l'une des parties au cours de la procédure de médiation ;
 - 3) toute proposition présentée ou toute opinion exprimée par le Médiateur ;
 - 4) le fait qu'une partie se soit ou non déclarée prête à accepter une proposition de règlement émanant du Médiateur ou de l'autre partie.
- 12.2. Plus généralement toutes les constatations du Médiateur et les déclarations recueillies au cours de la médiation ne peuvent être divulguées aux tiers ni invoquées ou produites dans le cadre d'une instance judiciaire ou arbitrale, voire dans toute instance ayant un rapport avec le litige, sans l'accord des parties.
- 12.3. Le Médiateur ne peut intervenir à l'occasion d'une procédure judiciaire, arbitrale et, d'une manière générale, dans toute instance ayant un rapport avec le litige.

- 12.4. Le Médiateur est tenu au secret professionnel. Toutefois, la saisine du Médiateur, soit directement, conformément aux dispositions de l'article 8, alinéa 8.15, des présentes Règles, soit à la suite d'une procédure de conciliation, vaut autorisation expresse :
- 1) de levée du secret par l'utilisateur de services financiers à l'égard de l'institution, en ce qui concerne les informations transmises par celle-ci à l'OQSF-CI ;
 - 2) de transmission éventuelle de la plainte à toute autre instance compétente, en application de textes législatifs ou réglementaires ;
 - 3) de communication d'informations relatives au respect ou non des avis du Médiateur par les institutions financières, en rapport notamment avec les publications trimestrielles visées à l'article 13, alinéa 13.2, des présentes Règles.
- 12.5. Le Médiateur ne peut représenter, ni conseiller l'une des parties, ni assumer les fonctions d'arbitre ou d'expert dans un litige qui a fait ou qui fait l'objet de la procédure de médiation, ou dans un autre litige né du même rapport juridique ou lié à celui-ci. 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.
- 12.6. Le Médiateur est neutre, impartial et indépendant. Il s'assure du respect de la volonté des parties et de l'efficacité du processus de médiation. Dans le cadre de la médiation, il ne peut solliciter, ni recevoir d'instructions des parties ou de toute autre personne ou entité.

ARTICLE 13 : COMMUNICATION

- 13.1. Les présentes Règles sont disponibles auprès de chaque institution financière. Un exemplaire est remis à toute personne qui en fait la demande.
- 13.2. Les présentes Règles peuvent être consultées à partir des sites internet des institutions financières et de l'OQSF-CI.
- 13.3. Les coordonnées de l'OQSF-CI sont mentionnées dans les conditions générales des institutions financières et dans les conventions qu'elles concluent avec les utilisateurs de services financiers. Pour les institutions concernées, l'adresse de l'OQSF-CI doit figurer sur les relevés de comptes de leurs clients.
- 13.4. A la fin de chaque trimestre l'OQSF-CI publie des statistiques sur la résolution des différends dont il a été saisi, y compris les informations relatives au respect des avis du Médiateur par les institutions financières concernées.
- 13.5. Le Médiateur établit chaque année un rapport qui est publié sur le site internet de l'OQSF-CI. Ledit rapport est transmis au Ministre chargé des Finances, au Président du Conseil et au Secrétaire Exécutif. Il fait l'objet de diffusion auprès des institutions financières.
- 13.6. Lors de la publication du rapport annuel, visé à l'alinéa 13.5 ci-avant, le Médiateur veille à préserver l'identité des parties aux litiges qu'il a connus.

ARTICLE 14 : DISPOSITIONS FINALES

14.1. Les présentes Règles de médiation financière entrent en vigueur pour compter de leur date d'approbation par le Ministre chargé des Finances.

Adopté à Abidjan, le,

Approuvé à Abidjan, le,

Le Président du Conseil d'Orientation

Le Ministre de l'Economie et des Finances

Konan Jacques ASSAHORE

Adama KONE