

JOURNAL OFFICIEL DU SENEGAL

Imprimer

ARRETE MINISTERIEL n° 2256 en date du 2 mars 2009

ARRETE MINISTERIEL n° 2256 en date du 2 mars 2009 fixant les attributions et conditions d'exercice de l'activité de médiateur financier.

Article premier. - En application de l'article 13 du décret n° 2009-95 du 6 février 2009 portant création et organisation de l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers, il est institué deux 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.

Art. 2. - Les médiateurs sont indépendants des services financiers. Ils sont nommés par arrêté du Ministre de l'Economie et des Finances pour une période de trois années renouvelable 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.

Art. 3. - Les rémunérations des 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.

Art. 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 saisie du médiateur est faite par écrit et est gratuite.

Art. 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 du service financier ;
- ▶ absence de réaction du service financier dans le délai de soixante jours à compter de la date de réception de la requête du client.
- ▶ Non satisfaction du client sur la proposition faite par le service financier.

Art. 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.

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

Art. 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.

Art. 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 des Services Financiers.

Art. 10. - Le médiateur et les deux parties sont tenus 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.

Art. 11. - Le médiateur statue en droit et/ou en équité et donne un avis dans un délai maximum de deux 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 parties et s'engage à donner son avis dans un délai qu'il notifie à ces dernières.

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

Art. 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.

Art. 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 l'intervention du médiateur.

Art. 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.

Art. 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.

Art. 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.

Art. 17. - Les médiateurs adressent, au plus tard le 31 mars de chaque année, à l'Observatoire de la qualité des Services financiers (OQSF), au Ministre de l'Economie et des Finances et au Président du Conseil d'Orientation de l'OQSF un rapport annuel sur leurs activités.

Art. 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.

<http://www.jo.gouv.sn>