

**Mot du Président du Conseil d'Orientation** Dans un contexte de globalisation et de libéralisation accrue, la compétitivité des économies requiert des services financiers plus adaptés, de meilleure qualité et à moindre coût, grâce notamment à l'émergence d'un marché financier plus transparent et concurrentiel.

□ Ainsi, les dispositions légales et réglementaires régissant les composantes du système monétaire et financier ont introduit, à la charge des établissements, des obligations d'information du client, à différents niveaux, sur les produits et conditions tarifaires. Ces obligations qui protègent les consommateurs constituent un pas important dans la recherche d'une amélioration de la qualité des services et d'une baisse des tarifs de prestations. Toutefois, leur pleine efficacité suppose que les informations délivrées soient crédibles et plus compréhensibles.

Il est donc important que la clientèle la plus vulnérable et les agents économiques n'ayant pas accès aux services des établissements de crédit, des systèmes financiers décentralisés, de La Poste et des sociétés d'assurance soient en mesure de comprendre le contenu de l'offre de produits financiers et la logique des tarifs et des normes de qualité, afin de procéder à des comparaisons et arbitrages adéquats. Il est tout aussi important que les clients et usagers disposent de voies de recours efficaces et qu'ils soient bien informés sur ces voies de recours.

C'est à cet effet que l'Etat du Sénégal a créé, par décret n° 2009-95 du 6 février 2009, l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers, organe consultatif chargé d'assurer notamment □ :

- □ □ □ □ le suivi de la qualité des services rendus aux usagers par les services financiers (banques et établissements financiers, sociétés d'assurance, systèmes financiers décentralisés, services financiers postaux) □ ;

- □ □ □ la mise en œuvre d'un dispositif de médiation financière, mode alternatif gratuit de résolution amiable de différends ou litiges individuels entre les services financiers et leurs clients ou usagers, personnes physiques et petites entreprises, suivant les conditions d'exercice fixées par arrêté n° 2256 du 2 mars 2009 du Ministre de l'Economie et des Finances..

L'Observatoire est dirigé par un Secrétaire Exécutif, sous la supervision du Conseil d'Orientation. Cette instance constitue un cadre de réflexion et de concertation ouvert à l'ensemble des acteurs du secteur financier □ : autorités monétaires et de régulation, associations professionnelles des établissements de crédit, des systèmes financiers décentralisés (SFD) et

**des sociétés d'assurances, Chambres de commerce, d'industrie et d'agriculture, associations de consommateurs et personnes ressources issues d'universités ou de centres de recherche.**

**Outre la définition des orientations de l'Observatoire, l'approbation de son programme d'activités, d'études et d'enquêtes, de son budget et de ses comptes, le Conseil d'Orientation est chargé :**

- d'examiner le rapport d'activités du Secrétaire Exécutif et les rapports annuels des médiateurs ;
  
- d'adresser des recommandations aux médiateurs, aux opérateurs et aux autorités compétentes du secteur financier ;
  
- de proposer des réformes ou réaménagements des dispositions réglementaires en vigueur en vue d'une amélioration de la qualité des services financiers

Pour permettre à l'institution de jouer pleinement son rôle, il est important que les opérateurs financiers collaborent en vue de favoriser la tarification transparente et responsable de leurs produits et services et de faire jouer la concurrence au profit du secteur, des usagers et de l'économie. Il est tout aussi crucial que les populations utilisent à fond les dispositifs mis en place au niveau de l'Observatoire pour les informer sur les tarifs des produits et services offerts et pour permettre le règlement amiable et gratuit, par les médiateurs, des litiges les opposant aux services financiers.