Politiques de protection des consommateurs : l'approche de l'OQSF/Sénégal

---

ATELIER OUEST AFRICAIN SUR LA TARIFICATION TRANSPARENTE

VUE D'ENSEMBLE DE LA MICROFINANCE EN AFRIQUE DE L'OUEST

Dakar, jeudi 03 mars 2011 – OQSF/Sénégal

Contexte 1/2

Microfinance : Le secteur poursuit son essor.

Quelques statistiques

UMOA – décembre 2009 :

- 4832 points de service
- 10,7 millions de membres/clients
- 504,4 milliards d'épargne mobilisée
- 488,6 milliards d'encours de crédit

Sénégal - septembre 2010 (Est/échantillon couvrant 90% des SFD) :

- 400 points de service
- 1,4 millions de membres/clients
- 138 milliard d'épargne mobilisée
- 160 milliards d'encours de crédit

Contexte 2/2

Le phénomène d'inclusion financière reste néanmoins insuffisant :

11%de la population active seulement a accès aux services financiers les plus élémentaires

Causes principalement citées :

- **Coûts élevés pratiqués par les SFD**
- **Manque d'informations *ex ante* sur les conditions tarifaires**

Equilibre à rechercher entre rentabilité, viabilité des SFD et protection des consommateurs

Réflexions sur le thème centrée sur deux axes :

- **la problématique de la protection légale des clients et usagers du secteur financier de l'UEMOA, dans l'environnement actuel de liberté des tarifs ;**
- **la contribution spécifique de l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers et de la Médiation financière, institué au Sénégal**

Protection légale des usagers et liberalisation des conditions de banque 1/7

La réglementation en vigueur réaffirme la libéralisation des conditions débitrices et créditrices des banques et SFD, sous réserve du respect des mesures de protection ci-après :

- **dispositions législatives et réglementaires relatives au prêt usuraire pour les taux débiteurs (plafond de 27 % pour les SFD),**
- **taux minimum de rémunération des produits d'épargne réglementés : DAT, bons de caisse, comptes et livrets d'épargne, produits d'épargne contractuelle.**

Evolutions récentes pour les SFD :

Des améliorations ont été apportées :

- **aux conditions d'exercice (systématisation de l'agrément)et de contrôle;**
- **au référentiel comptable ;**
- **au dispositif prudentiel**

Protection légale des usagers … 2/7

La soutenabilité à long terme des taux pratiqués, voire du taux d'usure, et leur flexibilité à la baisse, appellent à une gestion rigoureuse des SFD et un sensible renforcement de la qualité de leurs services.

Objectif : relever la concurrence pour faire fléchir les coûts de sortie au profit du consommateur.

Protection légale des usagers … 3/7

Levée de l'asymétrie d'information :

la réglementation a institué une obligation de transparence de la tarification et de protection des usagers :

les SFD sont tenus d'indexer sur un taux de référence du marché monétaire, leurs taux débiteurs (de base); ils restent cependant libres de fixer leur marges en sus.

Protection légale des usagers … 4/7

Levée de l'asymétrie d'information :

Ils sont également tenus d'afficher de manière visible à leurs guichets le détail de leurs conditions débitrices, y compris les commissions applicables et illustrer par un exemple, la méthodologie de calcul du taux effectif global d'intérêt (TEG).

Protection légale des usagers … 5/7

Levée de l'asymétrie d'information :

Une innovation majeure porte en outre sur la communication au client, à la fin de chaque exercice, d'un relevé de frais et commissions prélevées sur son compte

Protection légale des usagers … 6/7

Préalables importants:

Il faudrait que les membres/clients

- **soient en mesure de comprendre la logique des tarifs et des normes de qualité et de procéder à des comparaisons circonstanciées;**

- **disposent de voies de recours (gratuits) et soient rigoureusement informés sur ces voies de recours.**

Protection légale des usagers … 7/7

Réponses des pouvoirs publics au Sénégal :

- **création de l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers (OQSF) ;**
- **mise en place d'un dispositif de médiation des litiges financiers ;**
- **élaboration d'un programme d'éducation financière, principalement destiné aux PME et aux toutes petites entreprises ;**

Missions de l'OQSF et protection des consommateurs

la contribution spécifique de l'OQSF sur le thème retenu mettra l'accent, à titre additionnel, sur la nature des contraintes et préoccupations particulières à la base de ses missions :

- **Présentation de l'Observatoire**
- **Contribution spécifique de l'OQSF**

Présentation de l'OQSF 1/6

L'Observatoire de la Qualité des Services Financiers est une institution à caractère consultatif, créée par décret et rattachée au Ministère de l'Economie et des Finances.

Il est devenu opérationnel véritablement à compter du 1er trimestre 2010.

Présentation de l'OQSF 2/6

L'OQSF est chargée d'assurer :

- **le suivi de la qualité des services rendus aux usagers par les services financiers et à ce titre :**
  - **l'information et le renseignement du public sur les services financiers ;**
  - **la formulation de recommandations basées sur les meilleures pratiques ressortant de conclusions d'études et d'enquêtes ;**

- **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**

Présentation de l'OQSF 3/6

L'OQSF est placé par sous la supervision d'un Conseil d'Orientation composé :

- **des directeurs des administrations ou institutions chargées de la supervision des établissements de crédit, des sociétés d'assurance et des systèmes financiers décentralisés ;**
- **des présidents des associations professionnelles du secteur financier et du Directeur Général de la société nationale La Poste ;**
- **du Président de la Chambre de Commerce d'Industrie et d'Agriculture de Dakar ;**
- **de représentants des organisations de défense du consommateur;**
- **d'un expert juriste et d'un chercheur désignés par arrêté du Ministre.**

Présentation de l'OQSF 4/6

Le Conseil d'Orientation est chargé notamment de :

- **définir les orientations de l'Observatoire ;**
- **approuver son programme d'activités, d'études et d'enquêtes ;**
- **proposer en tant que de besoin des réformes ou réaménagements des dispositions réglementaires en vigueur en vue d'une amélioration de la qualité des services financiers.**

Présentation de l'OQSF 5/6

La Médiation financière est assurée par deux médiateurs indépendants, nommés par arrêté du Ministre de l'Economie et des Finances

- **le Médiateur pour** les banques, les établissements financiers, les systèmes financiers décentralisés et La Poste ;

- le Médiateur pour les sociétés d'assurances.

Présentation de l'OQSF 6/6

Le Médiateur statue en droit et équité et formule un avis, certes non contraignant, mais qui doit être suffisamment crédible de manière à résoudre le différend individuel soumis, tout en préservant au mieux la continuité de la relation commerciale.

Les parties restent libres d'ester en justice à tout moment.

La saisine du Médiateur est gratuite et s'effectue par écrit.

Contribution spécifique de l'OQSF 1/5

Quelques éléments de diagnostic :

- **Progrès notables accomplis, mais persistance de biais importants** :

  - multiplicité des prélèvements déclarés par les titulaires de compte ;
  - tendance parfois haussière des coûts d'actes et de dossiers ;
  - taux d'intérêt pratiqués par certains SFD excédant le taux d'usure ;
  - distorsions à la concurrence ;
  - entraves à la mobilité des clients (frais de clôture de compte jugés importants, taux de pénalité sur remboursement anticipé de crédit, etc.).

Contribution spécifique de l'OQSF 2/5

Solutions OQSF :

- **Publication sur son site web et diffusion à brève échéance** :
  - d'un comparateur des produits et services offerts par chaque établissement de crédit (et dans une deuxième phase de chaque réseau de SFD) et de leurs coûts ;
  - des montants des frais de dossier, des coûts d'actes et d'opérations les plus usuels ;
  - des délais moyens d'exécution des virements et transferts, et des dates de valeur ;
  - de glossaires pour faciliter la compréhension par le plus grand nombre des produits et services ;
  - des principaux textes de base régissant le secteur et instituant notamment des mécanismes de protection des usagers des services financiers, etc.

- **Publications de dépliants sur les engagements et droits relatifs aux packages et cartes de paiement/ retrait, les conditions tarifaires générales etc.**;

- **Propositions de rationalisation concertée des tarifs des services minimum de base ;**

- **Voie de recours gratuit pour régler les litiges par la médiation**;

Contribution spécifique de l'OQSF 3/5

Résultats attendus:

- une concurrence plus vive, basée sur le renforcement de la qualité des prestations ;
- une meilleure information ex-ante du client sur les frais et commissions exposés et le taux effectif global d'intérêt, le cas échéant ;
- un fléchissement concurrentiel des tarifs applicables ainsi que l'attrait de nouveaux clients pour renforcer la bancarisation et le niveau de pénétration (au-delà cependant de la simple multiplication des automates et des points de vente bien souvent dédiés exclusivement aux transferts);
- un règlement amiable des litiges, conjuguant le droit à l'éthique et l'équité.

Contribution spécifique de l'OQSF 4/5

Programme d'éducation financière des PME et étude sur les taux d'intérêt en chantier,

Les besoins de renforcement de capacités portent notamment sur :

- l'identification de la nature des besoins de financement (investissement, fonds de roulement) et la formulation en conséquence des requêtes de financement ;
- la typologie des comptes, des produits et services financiers disponibles au niveau des banques et des SFD ;
- la compréhension des conditions générales des banques et des SFD ;
- la gestion des risques et le surendettement ;
- l'établissement d'états financiers et de trésorerie, de tableaux de suivi et de reporting, etc.

Contribution spécifique de l'OQSF 5/5

:**Autres pistes de réflexion :**

- la facilitation de la mobilité des clients et leur protection contre toute forme de « répression financière », notamment en cas de changement de domiciliation de compte ou de remboursement anticipé de crédit et contre toute autre entrave à la libre concurrence ;
- la contribution des acteurs concernés à la promotion de la culture financière, à la stimulation des reflexes d'épargne et de reporting des activités (y compris en zone périurbaine et rurale) afin de renforcer l'offre de ressources et l'accès aux services ;
- la promotion d'approches alternatives permettant d'établir une relation de confiance entre les banques et les emprunteurs, faciliter l'accès et réduire le coût du crédit et des autre prestations financières, nonobstant la prédominance du secteur informel et des PME ;
- la dotation de fonds de garantie et leur rationalisation en vue d'une meilleure mutualisation des risques financiers et d'une réduction des exigences de garanties réelles, en particulier pour les couches les plus démunies qui constituent les cibles prioritaires de la microfinance.