

DÉCRET N° 2020 – 291 DU 03 JUIN 2020

portant création, attributions organisation et fonctionnement de l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers du Bénin.

**LE PRÉSIDENT DE LA RÉPUBLIQUE,
CHEF DE L'ÉTAT,
CHEF DU GOUVERNEMENT,**

- Vu** la loi n° 90-32 du 11 décembre 1990 portant Constitution de la République du Bénin, telle que modifiée par la loi n° 2019-40 du 07 novembre 2019 ;
- vu** la loi n° 2012-24 du 24 juillet 2012 portant réglementation bancaire en République du Bénin ;
- vu** la loi n° 2012-14 du 21 mars 2012 portant réglementation des systèmes financiers décentralisés en République du Bénin ;
- vu** la décision de proclamation, le 30 mars 2016 par la Cour constitutionnelle, des résultats définitifs de l'élection présidentielle du 20 mars 2016 ;
- vu** le décret n° 2019-396 du 05 septembre 2019 portant composition du Gouvernement ;
- vu** le décret n° 2019-430 du 02 octobre 2019 fixant la structure-type des ministères ;
- vu** le décret n° 2017-041 du 25 janvier 2017 portant attributions, organisation et fonctionnement du Ministère de l'Economie et des Finances ;
- sur** proposition du Ministre de l'Economie et des Finances,
- le** Conseil des Ministres entendu en sa séance du 03 juin 2020,

DÉCRÈTE

CHAPITRE I : DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Article premier

Il est créé au sein du Ministère de l'Economie et des Finances, un Observatoire de la Qualité des Services Financiers du Bénin.

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

Article 2

Au sens du présent décret, sont considérés comme services financiers, les services offerts par :

- les établissements de crédit tels que définis par la loi portant réglementation bancaire en République du Bénin ;
- les systèmes financiers décentralisés tels que définis par la loi portant réglementation des systèmes financiers décentralisés en République du Bénin ;
- les établissements de monnaie électronique ;
- les sociétés d'assurance telles que définies par le code des assurances de la Conférence interafricaine des marchés d'assurance ;
- la Poste du Bénin SA.

En cas de besoin, les services financiers ou assimilés offerts par d'autres catégories d'institutions peuvent être intégrés à la liste indiquée au présent article 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 les services financiers de détail, ainsi que les relations entre institutions financières, les consommateurs et les 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 mission d'encourager les populations et les petites et moyennes entreprises à recourir davantage au système financier et de restaurer leur confiance à l'endroit des services financiers.

A ce titre, il est chargé :

- de suivre la qualité des services rendus à la clientèle par les organismes et intervenants visés à l'article 2 du présent décret ;
- de procéder à l'évaluation des prestations et à la notation des organismes et intervenants mentionnés à l'article 2 du présent décret, notamment la qualité, la

transparence et la concurrence, au moyen d'indices et de variables qualitatives appropriés ;

- d'animer un cadre d'échanges et de partage entre les acteurs concernés sur les bonnes pratiques en matière d'offre de services financiers ;
- d'assurer l'information et l'éducation financière des populations sur les questions relatives aux produits et services financiers ainsi qu'à leur tarification ;
- de faire le suivi des règles émises par les régulateurs des organismes et intervenants prévus à l'article 2 du présent décret, qui garantissent la protection du consommateur ;
- de réaliser des 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 ;
- d'élaborer des guides de référence pour les services financiers ;
- de formuler des avis et recommandations à l'attention des organismes et intervenants mentionnés à l'article 2 du présent décret ;
- de collecter des statistiques relatives aux services et produits financiers de détail rendus à la clientèle par les organismes et intervenants prévus à l'article 2 du présent décret.

Outre les attributions indiquées au deuxième alinéa du présent article, 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 du présent décret, des éventuels dysfonctionnements du dispositif de médiation.

Article 5

Les organismes et intervenants mentionnés à l'article 2 du présent décret communiquent 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 6

L'Observatoire de la Qualité des Services Financiers peut être saisi par toute personne bénéficiant des services financiers des organismes et intervenants indiqués à l'article 2 du présent décret.

Article 7

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 8

L'Observatoire de la Qualité des Services Financiers comprend :

- un Conseil d'orientation ;
- un Secrétariat exécutif.

Article 9

Le Conseil d'orientation est notamment chargé :

- de définir les orientations de l'Observatoire ;
- d'approuver le programme d'activités de l'Observatoire ;
- d'adopter 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 :

- d'arrêter la liste des personnes à proposer au ministre chargé des Finances parmi lesquelles sont choisis les médiateurs, sur l'initiative du Secrétaire exécutif ;
- de valider le règlement de médiation, après avis de la Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest ;
- d'adopter le rapport annuel sur la médiation financière ;
- d'adresser des recommandations aux médiateurs.

Article 10

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 de l'Agence Nationale de Surveillance des Systèmes Financiers Décentralisés ;
- le Directeur des Assurances ;
- un représentant de la Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest ;
- le Président de l'Association Professionnelle des Banques et Etablissements Financiers du Bénin ou son représentant ;
- le Président de l'Association Professionnelle des Systèmes Financiers Décentralisés du Bénin ou son représentant ;
- le Président de l'Association des Sociétés d'Assurance du Bénin ou son représentant ;
- un magistrat à la retraite, sur proposition du ministre chargé de la Justice;
- un représentant des associations des consommateurs siégeant au Conseil national de Crédit.

Les membres du Conseil d'orientation sont nommés par arrêté du ministre chargé des Finances après leur désignation, le cas échéant, par les structures dont ils relèvent.

Article 11

Le Conseil d'orientation se réunit une fois par trimestre. Il peut se réunir en session extraordinaire sur convocation de son Président.

Le Secrétaire exécutif assiste, avec voix consultative, aux réunions du Conseil d'orientation de l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers. Il tient le secrétariat des travaux du Conseil d'Orientation.

Article 12

Le Président, les membres du Conseil d'orientation et le Secrétaire exécutif 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 du ministre chargé des Finances.

Article 13

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, après sélection sur appel à candidatures, par le Conseil d'Orientation.

La durée du mandat du Secrétaire exécutif est de quatre (4) ans non renouvelable.

Le Secrétaire exécutif est assisté d'un personnel recruté à cet effet.

Article 14

Le Secrétaire exécutif assure la bonne exécution de l'ensemble des missions de l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers, conformément aux orientations du Conseil d'orientation. 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 projet de budget de fonctionnement de l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers à intégrer au budget général de l'Etat ;
- d'assurer la gestion des services nécessaires au bon fonctionnement de la médiation et des activités des médiateurs ;
- 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 (03) mois suivant la fin de chaque année ;
- 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 soumettre à l'approbation du Conseil d'orientation la liste des personnes à proposer pour être nommées en qualité de médiateur et les critères employés pour établir cette sélection ;
- de soumettre à la validation du Conseil d'orientation les règles de procédure relatives au processus de réception des plaintes et à la médiation.

Article 15

Les performances du Secrétaire exécutif sont évaluées par le Conseil d'orientation au regard de l'exécution des plans d'actions de l'Observatoire.

Le Secrétaire exécutif peut être démis de ses fonctions pour faute lourde touchant à la crédibilité de l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers ou pour insuffisance de résultats, par le ministre chargé des Finances, sur proposition du Conseil d'orientation.

CHAPITRE III : MEDIATION FINANCIERE

Article 16

La médiation financière a pour objet 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.

La médiation financière est animée par des médiateurs.

Article 17

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

Article 18

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 paiement.

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

Article 19

Les services d'un médiateur peuvent être sollicités par tout client des organismes et intervenants 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 voies de recours internes à ces organismes et intervenants.

La procédure de médiation sous l'égide de l'Observatoire est gratuite.

La demande de médiation est adressée au Secrétaire exécutif et déposée au Secrétariat exécutif de l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers. Elle peut être confiée à un médiateur ou à un collège de médiateurs désigné par le Secrétaire exécutif. Les parties qui acceptent la médiation organisée par l'Observatoire sont réputées avoir accepté le ou les médiateurs désignés par le Secrétaire exécutif.

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

Article 20

Le budget de fonctionnement de l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers est intégré au budget du Ministère de l'Economie et des Finances.

L'Observatoire de la Qualité des Services Financiers peut soumettre le financement de certaines activités de son programme d'activités aux organismes et intervenants prévus à l'article 2 du présent décret.

Article 21

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

- des dépenses de fonctionnement du Secrétariat exécutif ;
- 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 22

Les modalités de rémunération du Secrétaire exécutif, des médiateurs, du personnel du Secrétariat exécutif et des membres du Conseil d'orientation sont fixées par un arrêté du ministre chargé des Finances.

Article 23

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 IV : COMPARETEUR DES CONDITIONS DES SERVICES FINANCIERS

Articles 24

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 25

Dans l'opérationnalisation du comparateur, le même traitement est 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 26

Pour garantir l'efficacité du comparateur des services financiers, un arrêté du ministre chargé 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 V : RELATIONS AVEC LES AUTORITES DE SUPERVISION DES ACTIVITES BANCAIRES ET FINANCIERES

Article 27

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

~~Ce~~ Ce rapport est adressé au ministre chargé des Finances au plus tard dans les trois (03) mois suivant la fin de l'exercice et rendu public sur le site de l'Observatoire.

Une copie dudit rapport est transmise à la Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest, à la Commission Bancaire de l'Union Monétaire Ouest-africaine et à la Commission Régionale de Contrôle des Assurances.

CHAPITRE VI : DISPOSITIONS FINALES

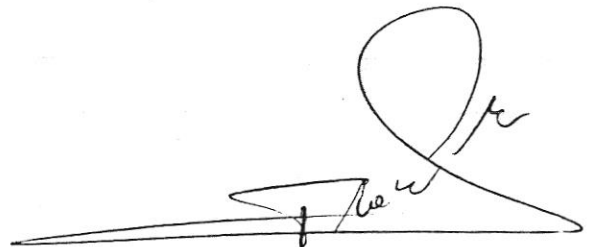
Article 28

Le présent décret, qui prend effet pour compter de la date de sa signature, abroge toutes dispositions antérieures contraires.

Il sera publié au Journal officiel.

Fait à Cotonou, le 03 juin 2020

Par le Président de la République,
Chef de l'État, Chef du Gouvernement,




Patrice TALON.-

Le Garde des Sceaux, Ministre de
la Justice et de la Législation,



Séverin Maxime QUENUM

Le Ministre de l'Économie
et des Finances,



Romuald WADAGNI

AMPLIATIONS : PR 6 ; AN 4 ; CS 2 ; CC 2 ; CES 2 ; HAAC 2 ; HCJ 2 ; MEF 2 ; MJL 2 ; AUTRES MINISTERES 22 ; SGG 4 ; JORB 1.