

The background features a stylized eye with a blue iris and a white sclera, positioned in the upper right corner. To the left of the eye, there are several numbers (6, 5, 4) and letters (A, Ç, A) in various colors (blue, red) scattered across a light blue and white background with a subtle grid pattern.

# **Journée mondiale des droits du consommateur**

## **L'amélioration des services bancaires: réalisations et perspectives**

**Les réalisations en matière d'amélioration de la  
qualité des services bancaires**

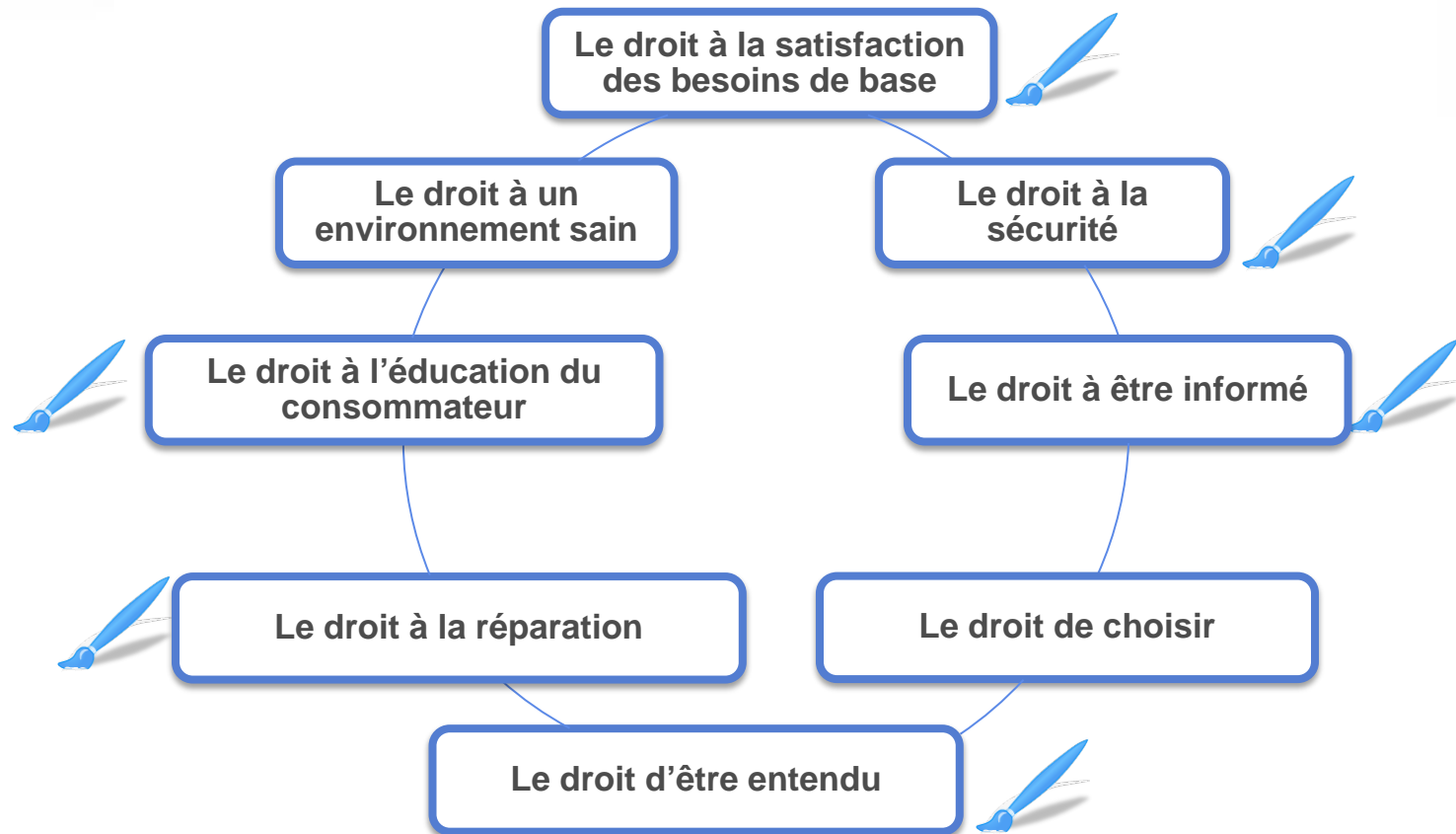
**Observatoire des Services Bancaires  
Baltagi Jamel – Messaoud-Jemal Zeïneb**

**Lundi 15 mars 2010**

# اليوم العالمي للمستهلك

- ❖ Huit droits fondamentaux du consommateur font l'objet d'une reconnaissance internationale et ont été repris dans la Charte des Nations Unies de Protection du Consommateur
- ❖ Dans le contexte de la crise financière internationale, la journée mondiale des droits du consommateur qui est célébrée le 15 mars de chaque année a retenu le thème « Notre argent, nos droits » pour l'année 2010
- ❖ Dans le domaine des services bancaires, la promotion, le respect et la protection des droits du consommateur permettent d'améliorer leur qualité et d'atteindre les objectifs fixés dans le point 12 du programme du Président de la République 2009-2014

# Les droits du consommateur





## **Le droit à la satisfaction des besoins de base**

**Les établissements de crédit sont appelés à offrir les services bancaires de base  
(Art. 31 bis de la loi n° 2001-65 du 10 juillet 2001 relative aux établissements de crédit)**



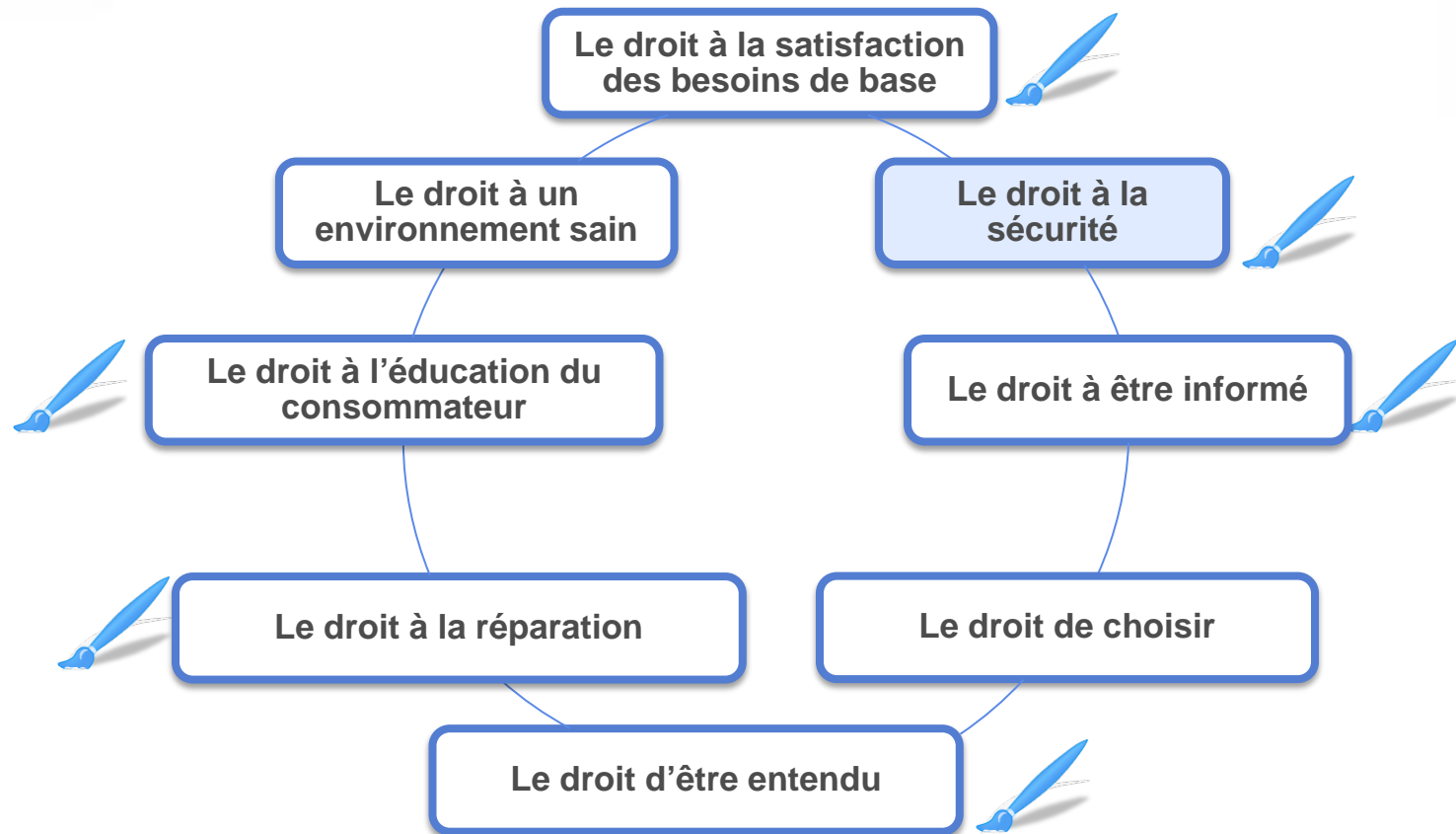
## Le droit à la satisfaction des besoins de base

### Les services bancaires de base comprennent les services suivants :

(Décret n° 2006-1880 du 10 juillet 2006)

1. la gestion du compte et sa clôture,
2. la délivrance d'un relevé d'identité bancaire et son inscription sur tout relevé de compte,
3. la domiciliation des effets de commerce et des virements bancaires,
4. l'envoi d'un relevé des opérations effectuées sur le compte
5. la réalisation des opérations d'encaissement de chèques et de virements bancaires et postaux,
6. la réalisation des opérations de dépôt et de retrait de fonds en espèces,
7. la réalisation des paiements sous forme de virements ou de prélèvements ou sous toute autre forme,
8. la délivrance d'une carte bancaire.

# Les droits du consommateur

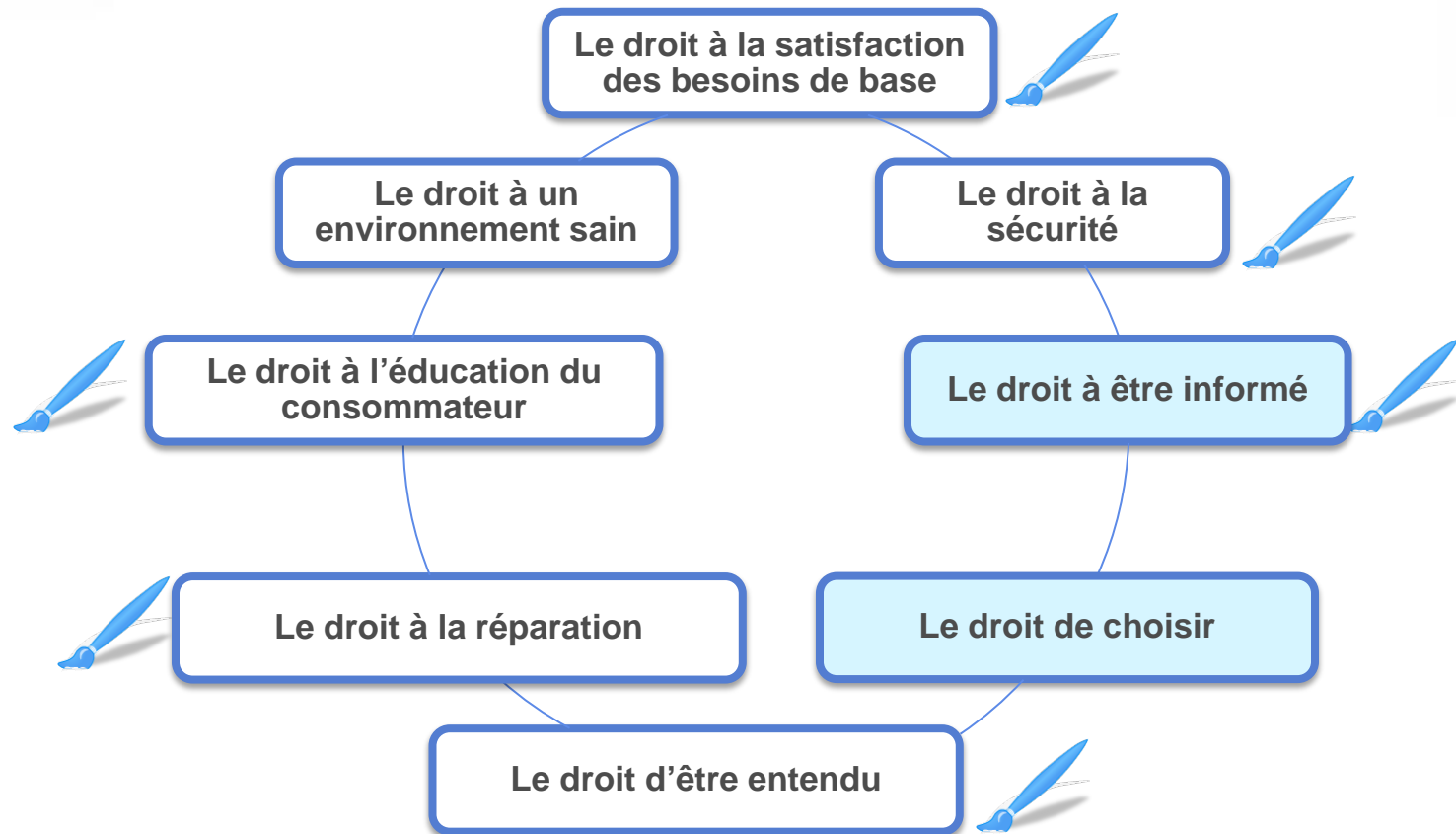




## Le droit à la sécurité

- ❖ Les professionnels de la banque veillent à assurer la sécurité des avoirs qui leur sont confiés et des personnes
- ❖ A titre d'illustration des dispositions réglementaires et des recommandations formulées dans ce cadre on peut citer:
  - ✓ Les dispositions de la **circulaire aux établissements de crédit n°5 de l'année 2006** fixant les conditions d'ouverture, de fermeture et de transfert de succursales, d'agences et de bureaux périodiques par les établissements de crédit agréés
  - ✓ Le **code de bonne conduite bancaire** définissant les règles de conduite que les banques entendent respecter dans leurs relations avec les clients

# Les droits du consommateur

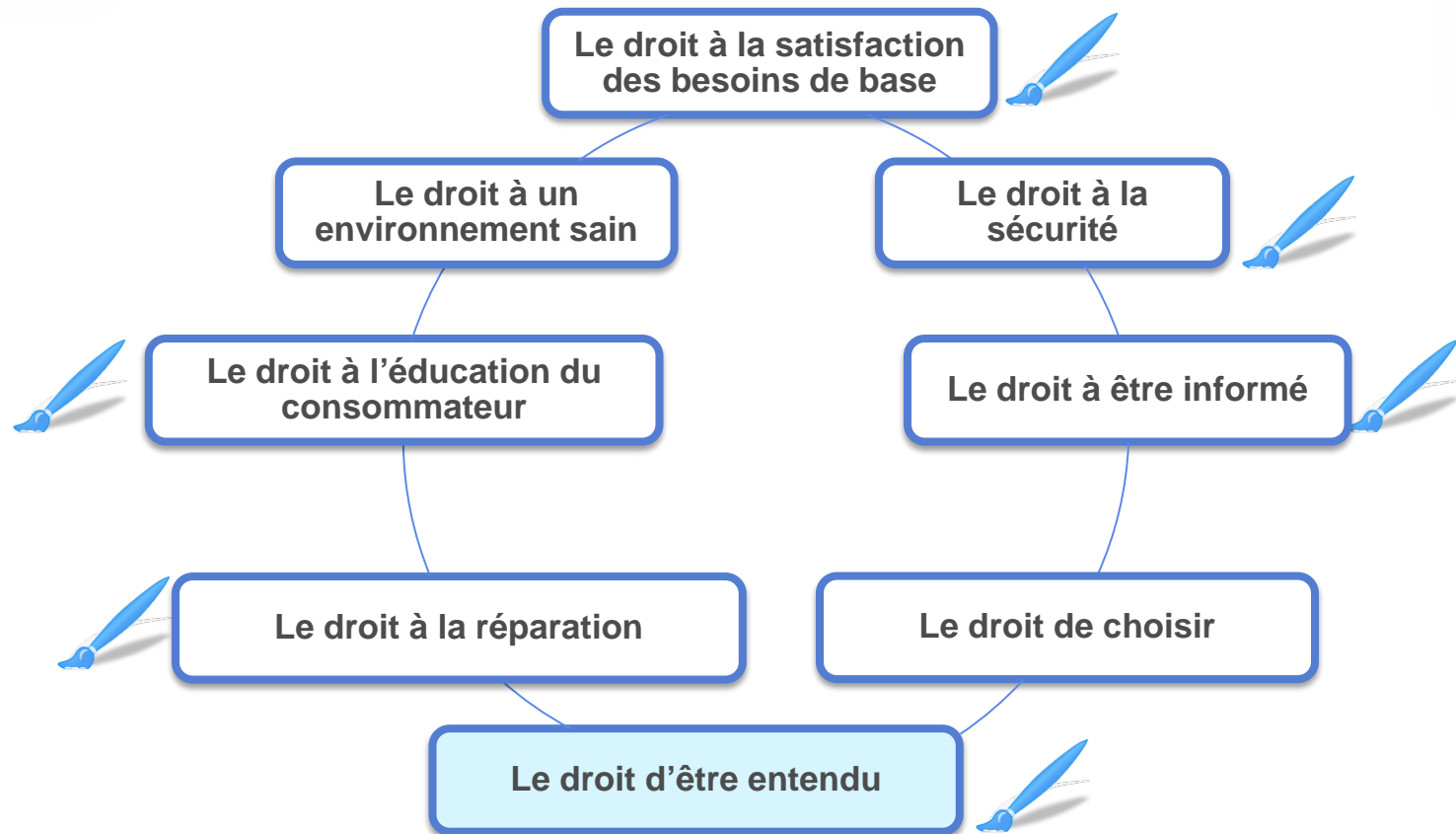




## Le droit à être informé et le droit de choisir

- ❖ Obligation faite aux banques de publier leurs conditions tarifaires
- ❖ Obligation faite aux banques de publier les délais pour l'exécution des opérations bancaires
- ❖ Tableau comparatif des conditions de banque (Site WEB de l'OSB)
- ❖ Lettres d'information gratuites relatives à la modification des conditions de banque et de veille juridique
- ❖ Dépliants et brochures : conditions de banques, adresses de saisine des médiateurs bancaires
- ❖ Organisation du Salon Banque et Monétiques, journées portes ouvertes
- ❖ Indice des prix des services bancaires
- ❖ ...

# Les droits du consommateur

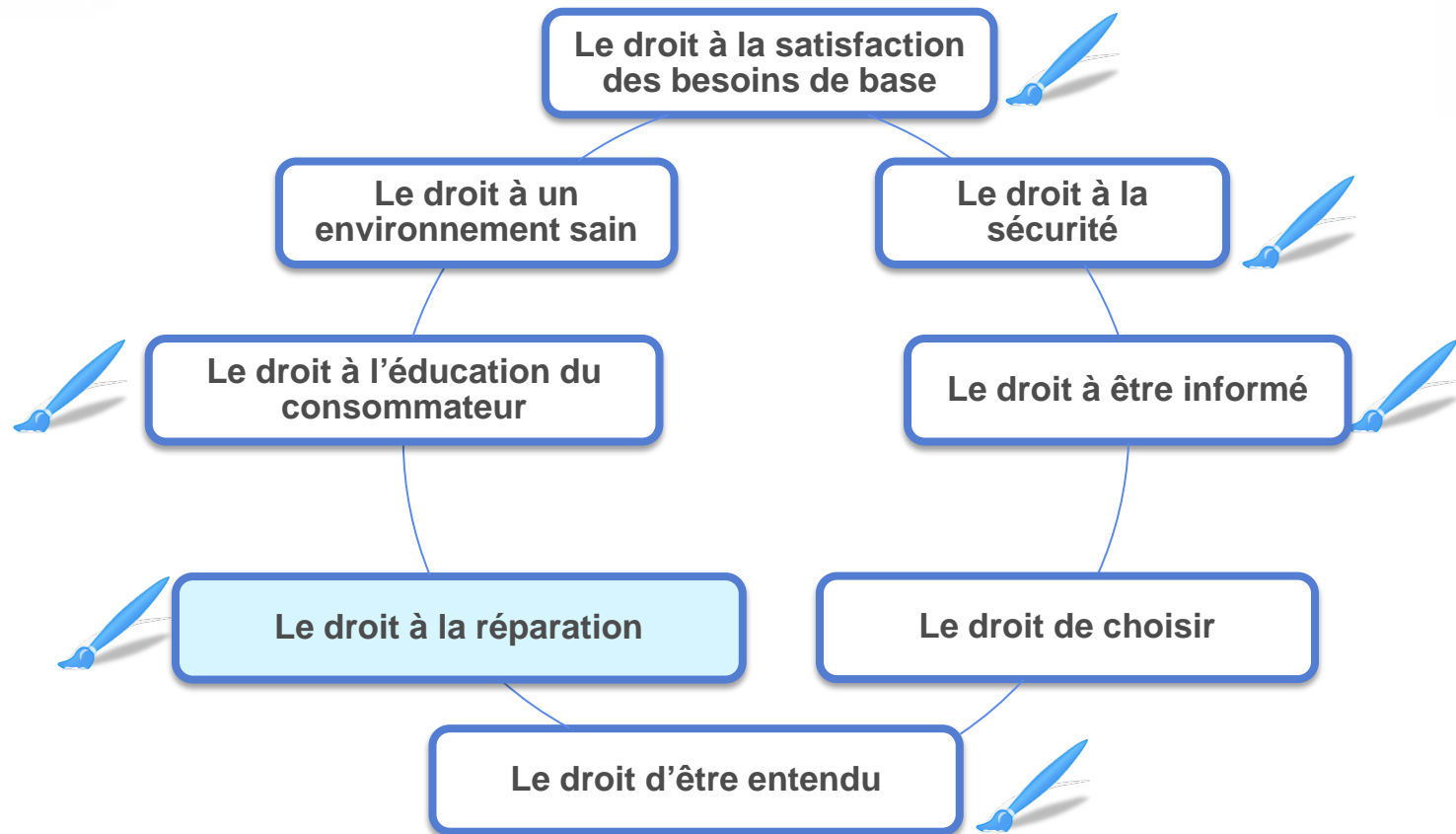




## **Le droit d'être entendu**

L'Observatoire des Services Bancaires à qui le législateur a octroyé la faculté de formuler des recommandations aux établissements de crédit et aux médiateurs comporte au sein de son Conseil deux membres représentant l'Organisation de Défense du Consommateur

# Les droits du consommateur





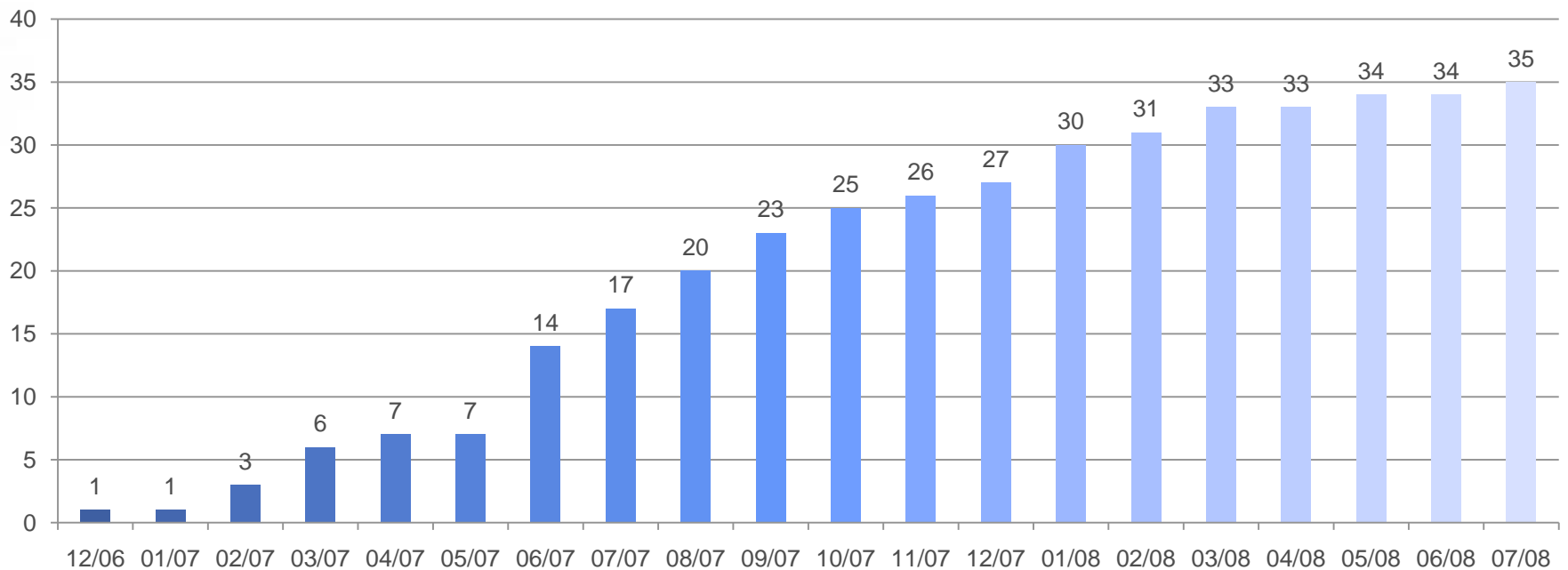
## Le droit à la réparation

- ❖ La médiation bancaire
  - ✓ Un dispositif de règlement amiable
  - ✓ Gratuit
  - ✓ Rapide
- ❖ En signe d'adhésion au dispositif, les banques ont achevé sa mise en place en moins de deux ans

# Le droit à la réparation

## ❖ La médiation bancaire

### Evolution du nombre des conventions signées





## Le droit à la réparation

- ❖ La médiation bancaire est un dispositif de résolution des litiges de **second niveau** : les clients doivent dans un premier temps saisir leur établissement de crédit
  
- ❖ Il s'ensuit que les banques ont dû :
  - ✓ créer des structures dédiées au traitement des réclamations de leur clientèle
  - ✓ ou renforcer les structures existantes.



## Le droit à la réparation

- ❖ L'obligation d'épuisement préalable des voies de recours internes avant la saisine du médiateur incite les établissements de crédit à traiter eux-mêmes les requêtes de leurs clients sans se décharger sur leurs médiateurs
- ❖ Le délai de réponse de quinze jours renforce ce caractère incitatif afin que l'établissement de crédit réponde rapidement et permette au client de saisir le médiateur le cas échéant

# Le droit à la réparation

## La médiation bancaire

■ Avis par les médiateurs en faveur des clients  
%82

Indicateur de l'indépendance des médiateurs

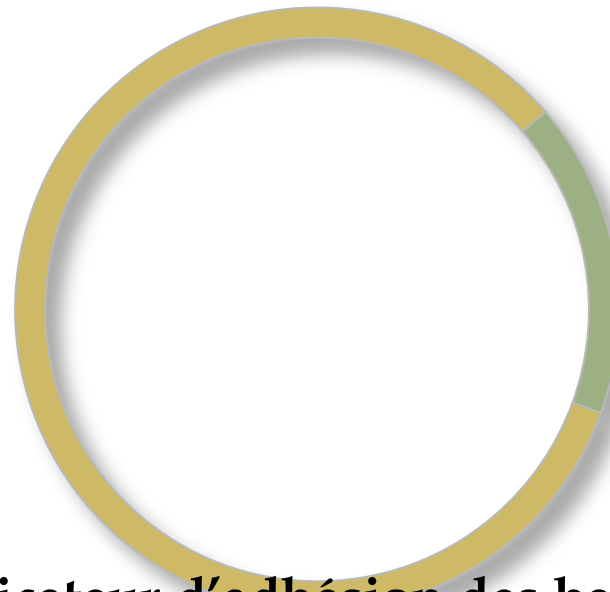
■ Avis par les médiateurs en défaveur des clients  
%18

# Le droit à la réparation

La médiation bancaire ❖

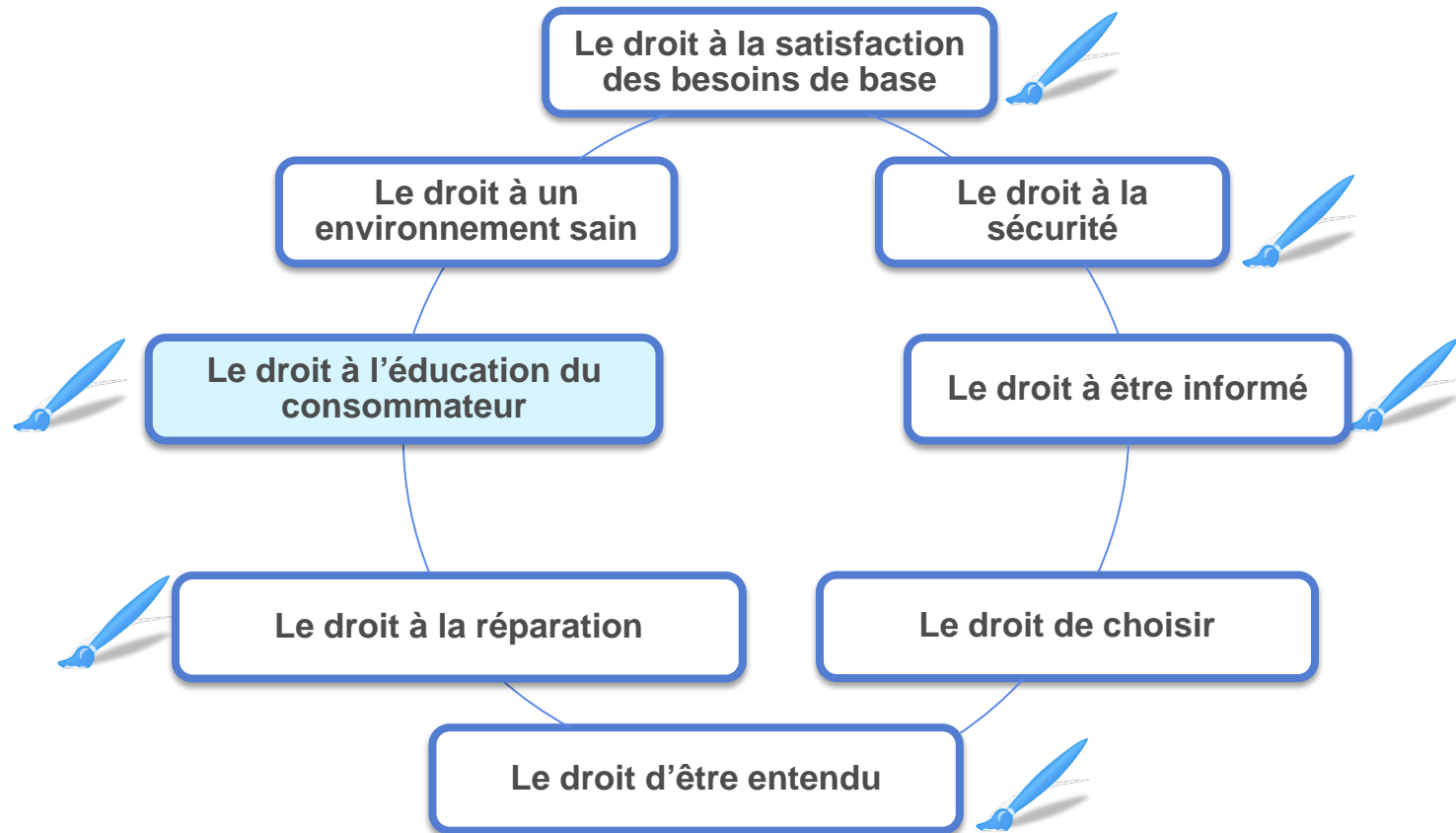
■ Avis acceptés par  
les banques  
83 %

■ Avis non acceptés  
par les banques  
%17



Indicateur d'adhésion des banques

# Les droits du consommateur





## Le droit à l'éducation financière du consommateur

- ❖ Site WEB de l'Observatoire : Glossaires, FAQ, Fiches de renseignements ... ,
- ❖ Brochures:
  - ✓ **Présentation de l'OSB**
  - ✓ **Mode de règlement des litiges**
- ❖ Site WEB des établissements de crédit
- ❖ Site de l'APTBEF
- ❖ ...



## Autres réalisations

- ❖ Prix du Président de la République pour la qualité des services bancaires
- ❖ Amélioration de la qualité des services bancaires monétaires

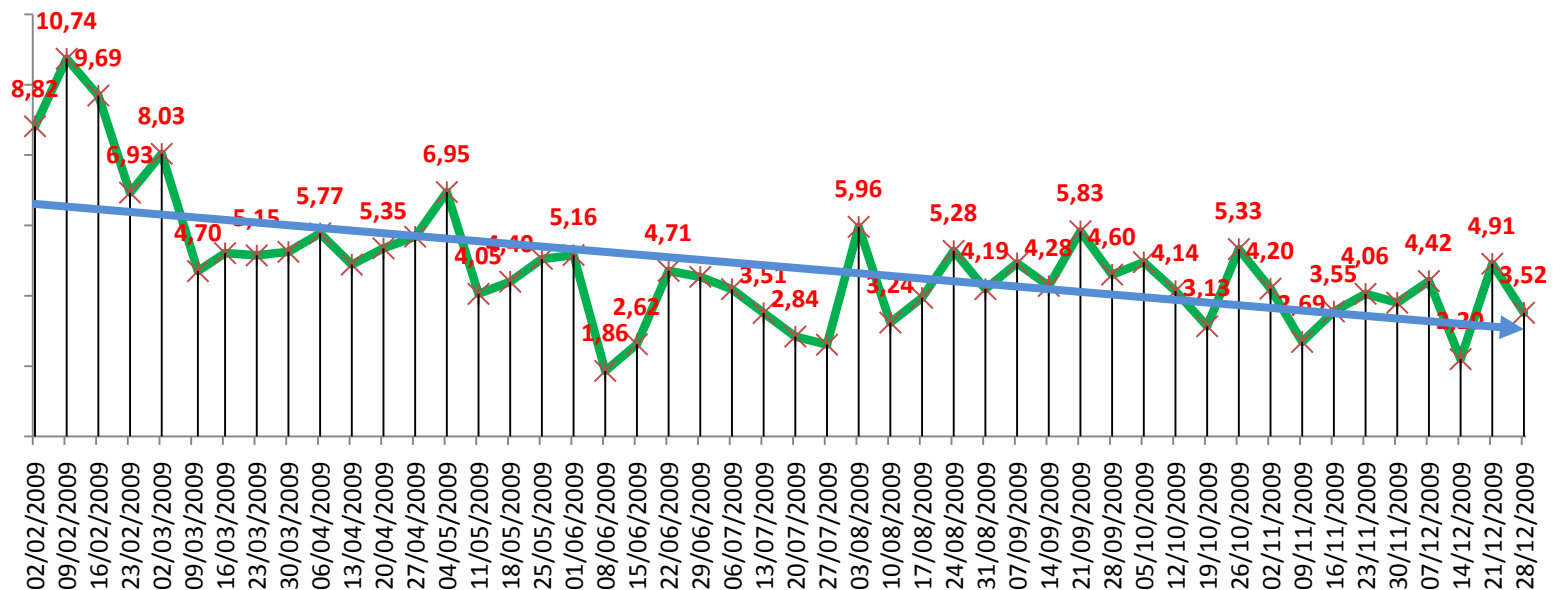


## Amélioration de la qualité des services monétiques

- ❖ Plus de 1400 DABs à fin 2009  
(soit un DAB pour 7400 habitants)
- ❖ Plus de 2 millions de cartes émises
- ❖ Plus de 30 millions de retraits de billets de banque

# Amélioration de la qualité des services monétiques

Taux de non-disponibilité instantané  
(% de DABs en arrêt chaque lundi à 8 heures)



# Amélioration de la qualité des services monétiques



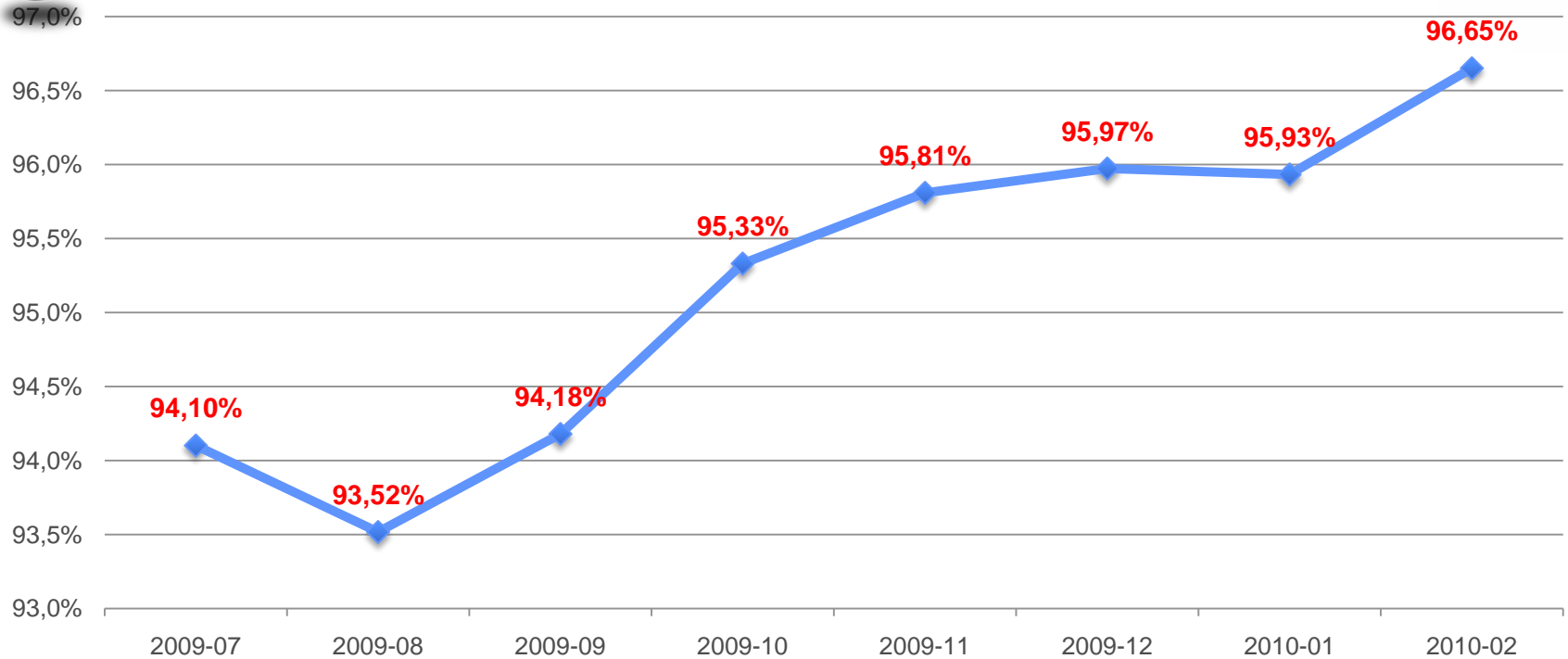
Taux de disponibilité Mensuel

Février 2010

# Amélioration de la qualité des services monétiques



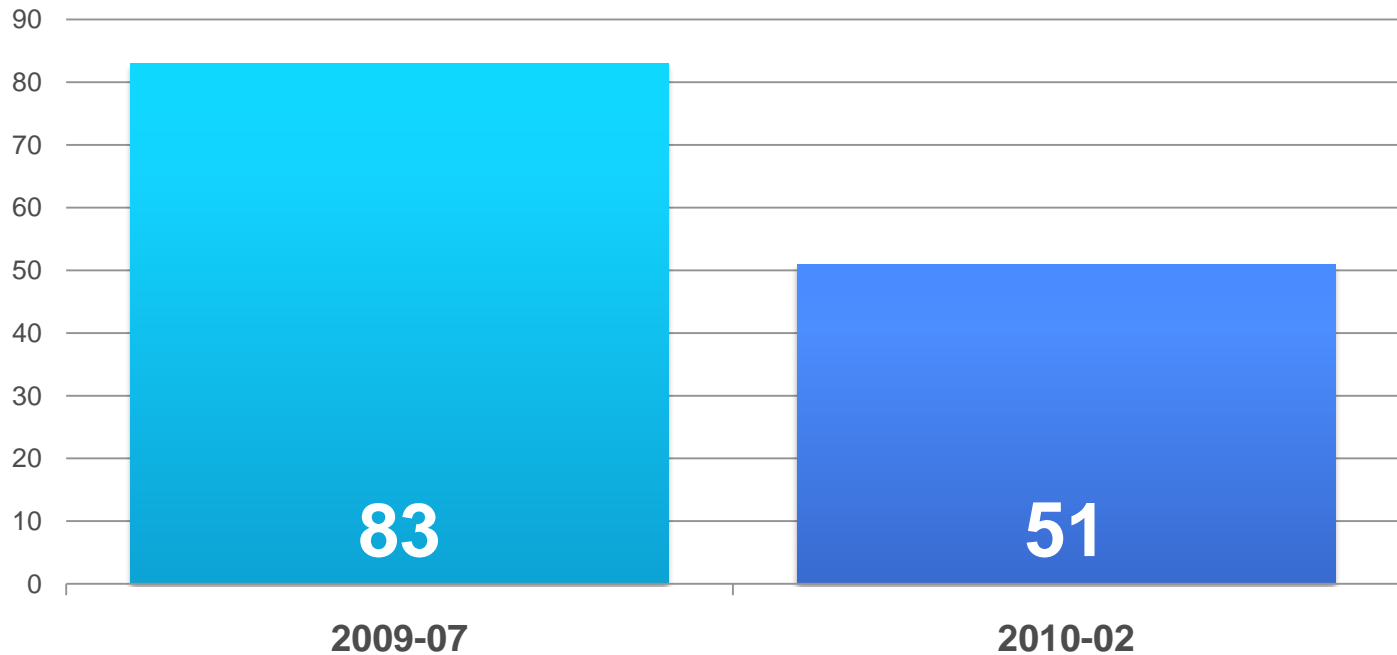
## Taux de disponibilité mensuel



# Amélioration de la qualité des services monétiques

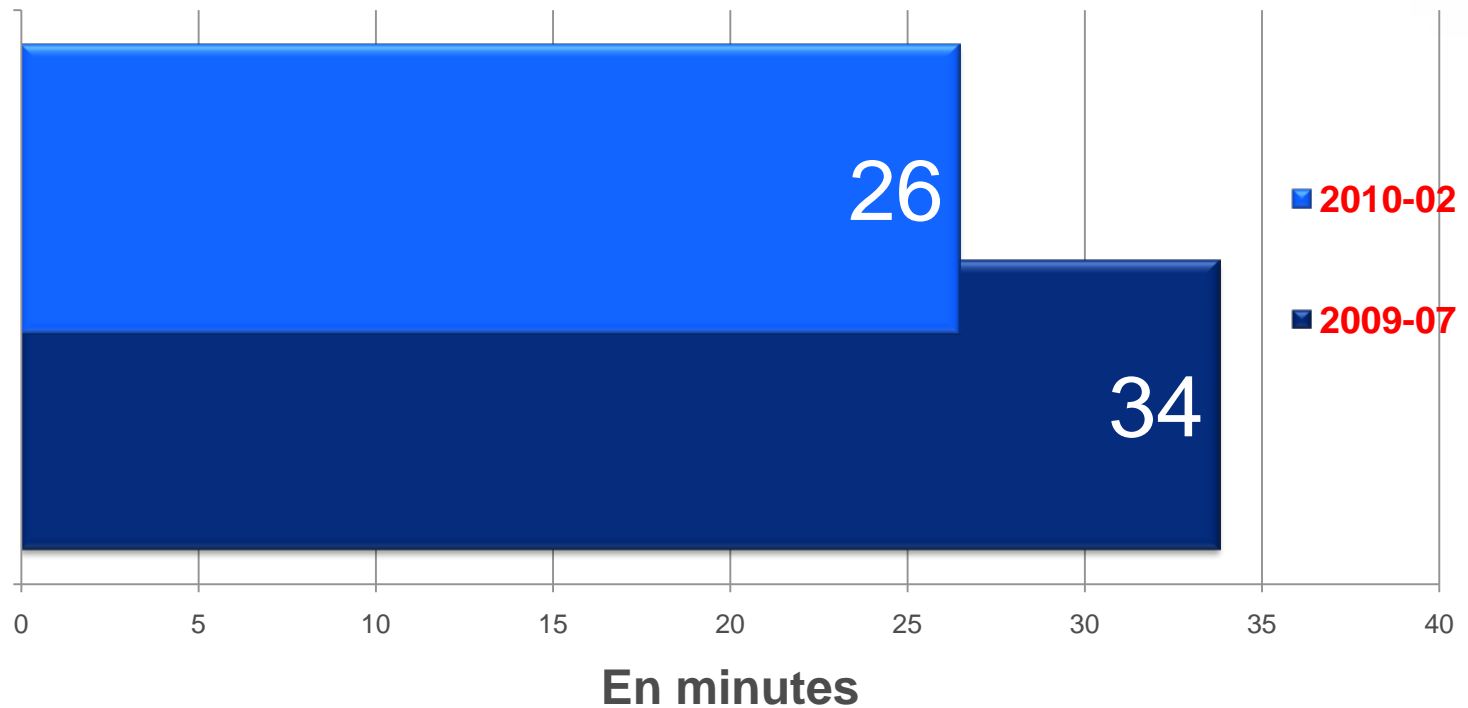


## Nombre moyen d'arrêts de service par DAB



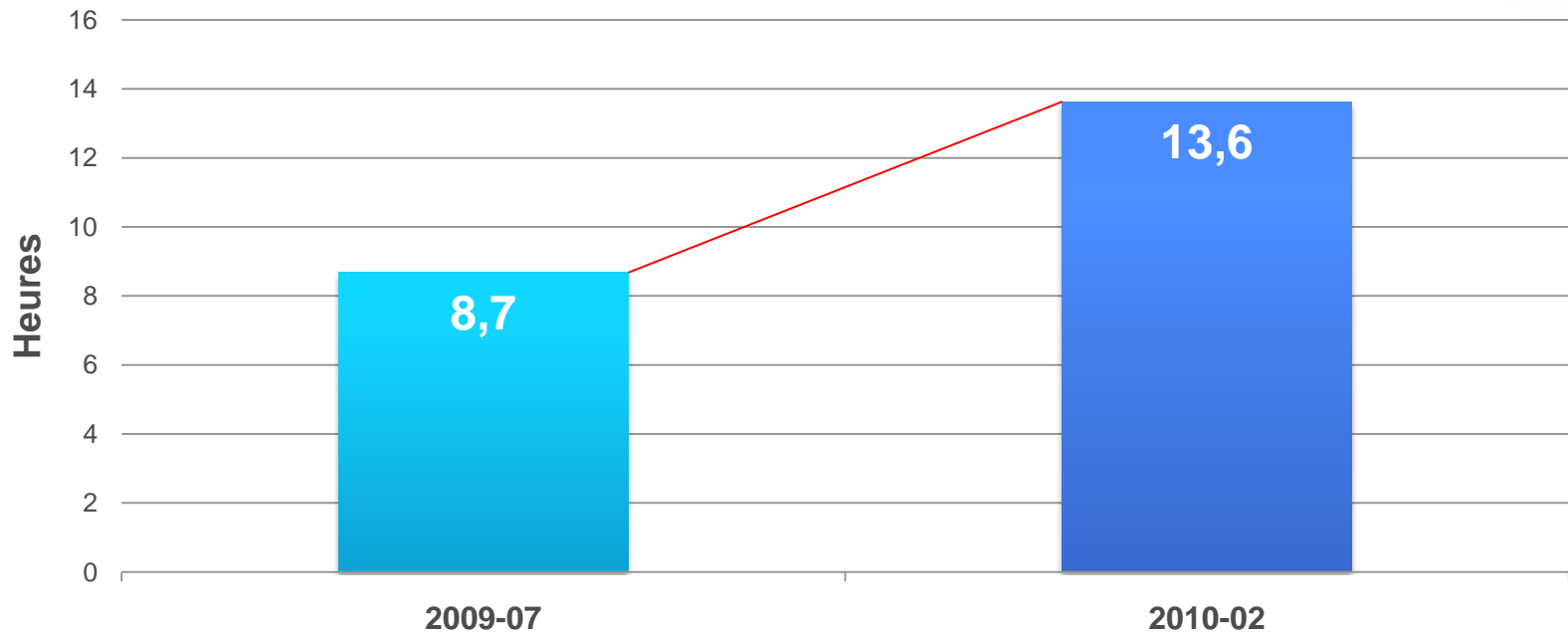
# Amélioration de la qualité des services monétiques

Délai moyen de remise en service d'un DAB



# Amélioration de la qualité des services monétiques

Temps moyen de fonctionnement continu avant arrêt d'un DAB





# Les perspectives

- ❖ Consolidation des réalisations
- ❖ Mise en place d'une base de données centrale nationale des réclamations de la clientèle
- ❖ Faciliter la mobilité bancaire
- ❖ Adoption d'une charte de la qualité



**Merci**