

**LE PRESIDENT DE LA TRANSITION,  
CHEF DE L'ETAT,  
PRESIDENT DU CONSEIL DES MINISTRES,**

Visa CF N° 0095  
du 09/12/2022  
Othombian

- Vu** la Constitution ;
- Vu** la Charte de la Transition du 14 octobre 2022 ;
- Vu** le décret n°2022-0924/PRES-TRANS du 21 octobre 2022 portant nomination du Premier Ministre ;
- Vu** le décret n° 2022-0942/PRES-TRANS/PM du 09 novembre 2022 portant remaniement du Gouvernement ;
- Vu** le décret n°2022-0996/PRES-TRANS/PM/SGG-CM du 02 décembre 2022 portant attributions des membres du Gouvernement ;
- Vu** la loi n° 47/93 ADP du 15 décembre 1993 portant autorisation de ratification du Traité instituant une organisation intégrée de l'industrie des Assurances dans les Etats membres, signé le 10 juillet 1992 à Yaoundé au Cameroun, ensemble ses annexes I et II ;
- Vu** la loi n° 058-2008/AN du 20 novembre 2008 portant réglementation bancaire au Burkina Faso ;
- Vu** la loi n°023/2009/AN du 14 mai 2009 portant réglementation des Systèmes Financiers Décentralisés au Burkina Faso ;
- Vu** la loi n°28-2010/AN du 25 Mai 2010 portant règlementation générale des activités postales au Burkina Faso ;
- Vu** le décret n°2014-610/PRES/PM/MEF du 24 juillet 2014 portant statut général des Fonds nationaux ;
- Vu** le décret n° 2022-0767/PRES-TRANS/PM/MEFP du 14 septembre 2022 portant organisation du Ministère de l'Economie, des Finances et de la Prospective ;
- Vu** l'arrêté N°2019-147/MINEFID/CAB/SP-PMF du 23 avril 2019 portant adoption de la Stratégie Nationale de la Finance Inclusive 2019-2023.
- Vu** l'instruction n°008-05-2015 du 21 mai 2015 régissant les conditions et modalités d'exercice de l'activité des émetteurs de monnaie électronique dans les Etats membres de l'UEMOA ;
- Sur** rapport du ministre de l'Economie, des Finances et de la Prospective ;
- Le** Conseil des ministres entendu en sa séance du 14 septembre 2022 ;

## DECRETE

### CHAPITRE I : CREATION, ATTRIBUTIONS ET ORGANISATION

**Article 1:** Il est créé un Observatoire de la qualité des services financiers du Burkina Faso, en abrégé OQSF-BF.

**Article 2:** L'OQSF-BF est un organe d'appui à la promotion de l'inclusion financière, de veille, de suivi de la qualité des produits et services financiers, ainsi que de médiation financière entre les prestataires de services financiers et leurs clients/usagers.

A ce titre, il est chargé :

- de procéder à la collecte de données issues d'études, d'enquêtes et de consultations, à leur traitement, à l'élaboration d'indicateurs, de manière à apprécier la qualité des prestations offertes par les institutions relevant de son domaine de compétence ;
- d'assurer le suivi de la qualité des produits et services financiers ;
- de promouvoir l'éducation financière de masse des populations et des Petites et moyennes entreprises (PME) ;
- de conduire des études et des enquêtes sur le secteur financier afin d'éclairer les pouvoirs publics ;
- de mettre à la disposition des populations et des PME, des informations sur les conditions des prestataires de services financiers ;
- de formuler des recommandations pour le développement de l'inclusion financière ;
- de procéder à l'évaluation des prestations et à la notation des organismes et intervenants mentionnés à l'Article 6 du présent décret ;
- d'assurer la médiation financière en cas de litiges entre les clients/usagers et les prestataires de services financiers.

**Article 3:** L'OQSF-BF est placé sous la tutelle technique et financière du Ministère en charge des finances. Il est placé sous l'administration du Secrétariat technique pour la promotion de l'inclusion financière (ST-PIF).

**Article 4:** L'OQSF-BF est composé d'un Conseil de gestion et d'un Secrétariat technique.

**Article 5 :** Le Conseil de gestion est l'organe d'orientation et de supervision des activités de l'OQSF-BF. A ce titre, il a chargé :

- de donner des orientations sur les activités et le fonctionnement de l'OQSF-BF ;
- d'examiner et approuver le programme d'activités de l'OQSF-BF ;
- d'approuver le règlement intérieur et les manuels de procédures de l'OQSF-BF ;
- d'approuver les chartes de médiations financières ;
- d'examiner et approuver les rapports d'activités de l'OQSF-BF et les rapports semestriels et annuels des médiateurs financiers ;
- d'approuver le règlement intérieur, le manuel de procédures et les chartes de médiation financière ;
- d'assurer le suivi de la bonne exécution des activités de l'OQSF-BF.

**Article 6 :** Le Conseil de gestion est composé comme suit :

**Président :** le représentant du Ministère en charge des finances ;

**Vice-présidents :**

- le représentant du Ministère en charge de l'économie numérique ;
- le représentant du Ministère en charge de la justice ;
- le représentant de la Banque centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO) ;

**Membres :**

- le représentant de l'Association professionnelle des banques et établissements financiers du Burkina Faso ;
- le représentant de l'Association professionnelle des systèmes financiers décentralisés ;
- le représentant de l'Association professionnelle des sociétés d'assurance du Burkina ;
- un (1) expert juriste ou magistrat représentant le Ministère en charge de la justice ;
- le représentant du Ministère en charge de l'agriculture ;
- le représentant du Fonds national de la finance inclusive (FONAFI) ;
- le représentant de l'Institut national de la statistique et de la démographie (INSD) ;
- le représentant de La Poste Burkina Faso ;
- le représentant de la Chambre de commerce et d'industrie du Burkina Faso (CCI-BF) ;
- trois (3) représentants de la Direction générale du trésor et de la comptabilité publique (DGTCP) dont un (1) de la Direction des affaires monétaires et financières (DAMOF), un (1) de la Direction des assurances (DA) et un (1) de la Direction de la surveillance et du contrôle des systèmes financiers décentralisés (DSC-SFD) ;

- le représentant de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP)
- deux (2) représentants des associations de défense des consommateurs dont un (1) de la ligue des consommateurs du Burkina et un (1) de l'Association burkinabè des consommateurs de services électroniques.

**Article 7 :** Le Secrétariat technique de l'OQSF-BF a pour attributions l'exécution des activités de l'OQSF-BF, conformément aux orientations du Conseil de gestion.

A ce titre, il soumet au Conseil de gestion :

- le programme d'activités de l'observatoire ;
- les rapports d'études et d'enquêtes de l'observatoire ;
- le budget ;
- les rapports d'activités de l'OQSF-BF et les rapports semestriels et annuels des médiateurs financiers ;
- le règlement intérieur ;
- le manuel de procédures ;
- les chartes de médiation financière ;
- le suivi des recommandations formulées ;
- les propositions des réformes ou réaménagements des dispositions réglementaires en vigueur notamment, en vue d'une amélioration de la qualité des produits et services financiers.

Le Secrétaire technique du ST-PIF assure les fonctions de Secrétaire technique de l'OQSF-BF. A ce titre, il assiste aux sessions de l'OQSF-BF et assure les fonctions de secrétaire avec voix consultative.

**Article 8 :** Le Secrétaire technique est assisté dans sa mission par un Département de l'OQSF-BF qui est chargé de l'exécution des activités de l'OQSF-BF.

Les attributions du Département de l'OQSF-BF sont assurées par le Département des politiques et de la coordination des interventions du ST-PIF.

## **CHAPITRE II : CHAMP D'APPLICATION**

**Article 9 :** Au sens du présent décret, on entend par produits et services financiers, les produits et services offerts par les prestataires suivants :

- les Banques et établissements financiers tels que définis par la loi portant réglementation bancaire ;
- les Systèmes financiers décentralisés ;

- les Sociétés d’assurances ;
- les Etablissements de monnaie électronique ;
- La Poste Burkina Faso ;
- les Fonds nationaux de financement ;
- les Sociétés de transfert rapide de fonds ;
- les Organismes de prévoyance sociale
- les Technologies financières (Fintech).

Toutefois, cette liste peut être élargie à d’autres catégories d’institutions proposant au public des produits et services financiers ou assimilés par arrêté du Ministre chargé des finances.

**Article 10** : Les prestataires de produits et services financiers sont tenus de communiquer à l’OQSF-BF l’ensemble de leurs données disponibles lui permettant d’apprécier la qualité des prestations offertes.

La périodicité de transmission des données est précisée par un arrêté du Ministre chargé des finances.

### **CHAPITRE III : MEDIATION FINANCIERE**

**Article 11** : Il est institué au sein de l’OQSF-BF les fonctions de Médiateurs financiers suivants :

- un (1) médiateur financier des institutions financières et à caractère bancaire ;
- un (1) médiateur financier des systèmes financiers décentralisés ;
- un (1) médiateur financier des assurances ;
- un (1) médiateur financier des émetteurs de monnaie électronique et des prestataires de services financiers non bancaires.

Le médiateur financier a pour mission de favoriser le règlement amiable des litiges individuels qui naissent entre les organismes ci-dessus cités à l’article 8 du présent décret et leur clientèle / usagers 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.).

**Article 12** : Les médiateurs financiers, dans l’exercice de leur mission telle que définie à l’alinéa précédent, ne perçoivent aucune rémunération directe auprès des clients/usagers et/ou des prestataires de services financiers.

**Article 13** : Les Médiateurs financiers sont nommés par arrêté du Ministre chargé des finances.

Ils sont placés sous la responsabilité hiérarchique du Secrétaire technique de l'OQSF-BF.

**Article 14** : Les médiateurs financiers proviennent du personnel de l'administration ou de spécialistes recrutés à cet effet. Les magistrats et/ou les avocats en activités en sont exclus.

**Article 15** : Les attributions, le fonctionnement et les indemnités mensuelles des Médiateurs financiers sont précisés par arrêté du Ministre chargé des finances.

#### **CHAPITRE IV : FONCTIONNEMENT**

**Article 16** : Le Président, les Vice-présidents et les membres du Conseil de gestion de l'OQSF-BF sont nommés par arrêté du Ministre chargé des finances sur proposition de leur ministre ou du premier responsable de leur structure.

La durée du mandat des membres du conseil de gestion est de trois (03) ans, renouvelable une (01) fois. En cas de cessation de fonction d'un membre du Conseil de gestion pour quelque motif que ce soit dans la structure dont il assure la représentation, il est pourvu à son remplacement dans les mêmes conditions.

**Article 17** : Le Conseil de gestion de l'OQSF-BF se réunit deux (2) fois par an en session ordinaire sur convocation de son Président. Il peut se réunir en session extraordinaire chaque fois que de besoin.

Les convocations des sessions doivent parvenir aux membres au moins sept (7) jours avant la tenue des sessions.

Les rapports des médiateurs financiers sont transmis au Conseil de gestion deux (2) semaines avant la tenue des sessions.

**Article 18** : Les rapports des sessions du Conseil de gestion sont mis à la disposition du Président, des Vice-présidents et des membres dans un délai de quinze (15) jours à compter de la date de tenue de la session.

**Article 19** : Les décisions sont prises à la majorité simple. En cas d'égalité des voix, celle du Président est prépondérante.

**Article 20** : Le Conseil de gestion de l'OQSF-BF peut inviter à ses sessions toute

personne ressource dont les compétences sont jugées nécessaires pour éclairer ses décisions.

**Article 21** : Le Président, les Vice-présidents, les membres du Conseil de gestion de l'OQSF-BF perçoivent une indemnité de session fixée par arrêté du Ministre chargé des finances.

**Article 22** : Le Secrétaire technique, le chargé du Département de l'OQSF-BF et ses chargés d'études perçoivent une indemnité de fonction fixée par arrêté du Ministre chargé des finances.

**Article 23** : Au premier trimestre de chaque année, le Ministre chargé des finances communique au Président du Faso et au Premier ministre, le rapport d'activité de l'OQSF-BF de l'année écoulée.

## **CHAPITRE V : DISPOSITIONS TRANSITOIRES ET FINALES**

**Article 24** : Les ressources nécessaires au fonctionnement de l'OQSF-BF et à l'exécution de ses missions proviennent du budget de l'Etat et des contributions des Prestataires de services financiers mentionnés à l'article 9. Toutefois, l'OQSF-BF peut bénéficier d'appui des Partenaires techniques et financiers.

**Article 25** : Les contributions des Prestataires de services financiers sont fixées par arrêtées du Ministre chargé des finances.



**Article 26:** Le Ministre de l'Economie, des Finances et de la Prospective est chargé de l'exécution du présent décret qui sera publié au journal officiel du Faso.

Ouagadougou, le 09 decembre 2022



**Capitaine Ibrahim TRAORE**

Le Premier Ministre

**Apollinaire Joachimson KYELEM de TAMBELA**

Le Ministre de l'Economie, des  
Finances et de la Prospective

**Aboubakar NACANABO**