



Ouagadougou, le **13 JUIN 2024**

N°2024-000201/MEFP/CAB/ST-PIF/OQSF-BF

LE MINISTRE DE L'ECONOMIE, DES FINANCES ET DE LA PROSPECTIVE

COMMUNIQUE

Le public burkinabè est informé de l'ouverture de la médiation financière au sein de l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers du Burkina Faso (OQSF-BF).

La médiation financière est un mode alternatif de règlement des conflits (MARC) qui permet aux consommateurs de services financiers de trouver une solution amiable à leurs litiges avec les prestataires de services financiers (banques, assurances, institutions de microfinance, établissements émetteurs de monnaie électronique, CNSS, CARFO, etc.), sans avoir recours aux tribunaux.

Tout client, particulier ou petite et moyenne entreprise (PME), peut saisir la médiation financière de l'OQSF-BF s'il rencontre un litige avec les prestataires des services financiers sus cités. Lesdits prestataires peuvent également recourir à la médiation financière pour le règlement amiable des différends avec leurs clients.

Le litige peut porter sur divers sujets, tels que :

- les contestations des écritures comptables ;
- les difficultés de clôture de comptes ;
- le remboursement des créances ;
- les litiges propres aux moyens de paiement ;
- la délivrance de documents ;

- le fonctionnement de comptes ;
- la bancassurance ;
- la PME en difficulté de règlement ;
- les conditions d'opérations de banques ;
- Etc.

La saisine de la médiation financière de l'OQSF-BF est gratuite et simple. Elle peut intervenir après épuisement des voies de recours internes auprès de l'institution financière concernée ou en cas de non satisfaction du traitement des réclamations.

La médiation financière de l'OQSF-BF peut être saisie :

- par courriel à l'adresse mail : **oqsf-bf@finances.gov.bf** ;
- en contactant le centre d'appel de l'OQSF-BF au **58.09.19.19** ou au **50.65.49.49** ;
- par WhatsApp au **58.09.19.19** ;
- ou en se rendant directement au siège de l'OQSF-BF, à proximité de l'échangeur de Ouaga 2000, côté Sud-est.

Le Ministre de l'Economie, des Finances et de la Prospective invite les consommateurs de services financiers à recourir à la médiation financière en cas de litige avec les prestataires de services financiers. Il invite également les institutions financières à faire preuve d'ouverture et à collaborer de bonne foi avec les Médiateurs financiers assermentés de l'OQSF-BF.



Aboubakar NACANABO
Officier de l'Ordre de l'Étalon