

SMART LENDING: PROTECTION DU CLIENT DANS LE PROCESSUS DE CRÉDIT

Une vue d'ensemble de l'intégration des pratiques de protection du client au prêt individuel par les institutions de micro finance.

www.smartcampaign.org



Les clients d'abord
en microfinance

INTRODUCTION

Il ya des points tout au long du processus de crédit, où les institutions de micro finance peuvent mettre en œuvre les pratiques de la protection du client. Ce guide vise à aider les Institutions de Micro-Finance (IMF) ayant des activités de prêts individuels à intégrer de bonnes pratiques de la protection du client à leurs processus de crédit. À chaque stade du processus de prêt individuel, les directives expliquent comment le personnel des IMFs devrait incorporer la protection du client dans les politiques et les opérations. Les directives sont largement axées sur les questions opérationnelles, avec de brèves recommandations sur la définition des politiques de l'institution.

Les directives sont présentées ci-dessous et tout au long des pages suivantes. Elles guident l'utilisateur dans chaque étape majeure du processus de prêt individuel, organisée en cinq phases: 1) Promotion et Vente, 2) Evaluation, 3) Approbation, 4) Déboursement, et 5) Recouvrement. Le graphique commence par une présentation du processus complet de crédit et ensuite fournit plus de détails sur chacune des cinq phases. À chaque étape du processus, les directives identifient la façon dont les pratiques de protection du client peuvent et devraient être incorporées. Chacune de ces intersections est représentée par un chiffre du point d'intervention de la protection du client (PC1, PC2 etc..). Les directives de chaque PC comprennent des suggestions sur la manière de développer de bonnes pratiques dans la protection des consommateurs pour cette partie du processus de crédit.

Bien que les directives offrent des suggestions pour les étapes opérationnelles et l'examen de la politique, elles ne sont pas une solution complète pour la mise en œuvre de la protection du client dans le processus de crédit. Cependant, elles identifient les parties où des étapes supplémentaires peuvent être nécessaires, comme la formation du personnel et des informations spécifiques de l'institution sur la façon d'adresser les points soulevés dans les directives. Un outil supplémentaire, plus approfondi toutefois, serait bénéfique pour aider les agents de terrain à mettre en œuvre les idées contenues dans les directives. La Smart Campaign compte développer plusieurs de ces outils détaillés. D'ici là, nous encourageons les IMFs utilisateurs de cet outil, à aller de l'avant dans la mise en œuvre de la protection du client dans leurs activités existantes, et à partager leurs remarques et expériences avec La Smart Campaign.

LES PRINCIPES DE PROTECTION DU CLIENT (forme courte énumérée ci-dessous. Pour une description complète, se référer à www.smartcampaign.org).

1. Eviter le surendettement
2. Proposer une tarification transparente et responsable
3. Pratiquer des méthodes de recouvrement appropriées
4. Assurer un comportement éthique de la part du personnel
5. Offrir des recours de réparation de préjudices
6. Garantir la confidentialité des données des clients

Source : ces directives sont le fruit d'une collaboration entre La Smart Campaign et le personnel technique d'ACCION. Cette collaboration est en cours et ACCION se réjouit de partager plus d'outils de ce genre sur des sujets similaires à l'avenir.

Nous adressons des remerciements particuliers à Susana Barton, Cara Forster, Raul Gomez, Valerie Kindt, Elisabeth Rhyne et Victoria White.

LE PROCESSUS D'OCTROI DES PRÊTS

PROMOTION ET VENTE



EVALUATION



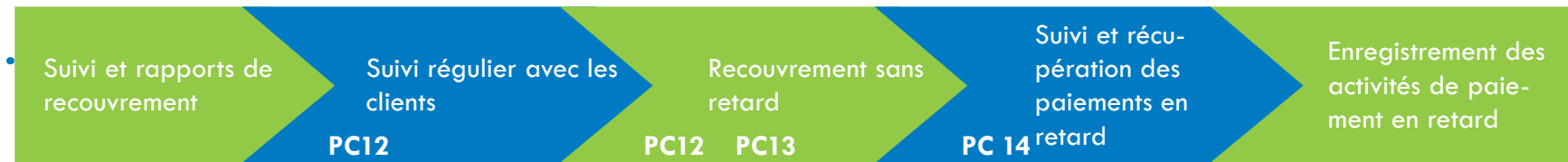
APPROBATION



DÉBOURSEMENT



RECOUVREMENT ET RÉCUPÉRATION



1. PROMOTION ET VENTE



PC#	PC1	PC2	PC3	PC4	PC5
ACTIVITE	MATERIEL DE MARKETING	DISCOURS COMMERCIAL	DESCRIPTION DES PRODUITS	FORMULAIRE D'INSCRIPTION	PROTOCOLE DES COMMUNICATIONS DES RESULTATS
PRINCIPES DE PC	Transparence, Réparation	Surendettement, Transparence, Confidentialité des données des clients	Surendettement, Transparence	Transparence, Confidentialité des données des clients	Transparence, Réparation
EXAMENS DES POLITIQUES	<p>Transparence des termes et conditions: L'institution s'engage à la transparence dans les termes et conditions des produits et services, y compris de la tarification.</p> <p>Pratiques responsables de la tarification: Le coût total au client devrait être abordable et offrir le potentiel de durabilité de l'institution.</p> <p>Politique de motivation du personnel de crédit: Considérer le PAR judicieusement avec la croissance, en fonction du risque environnemental (régional, conditions macroéconomiques, etc...)</p>				
EXAMENS OPÉRATIONNELS	<ul style="list-style-type: none"> Développer des prospectus en langue locale Indiquer les conditions d'éligibilité essentielles sur le prospectus Réserver un espace sur les cartes d'appels et les prospectus sur la manière de répondre aux questions, et/ou aux plaintes, en incluant le numéro de téléphone et l'adresse de l'institution S'il ya de l'espace, ajouter des informations essentielles sur les produits (objectif, information de paiement, etc...) 	<ul style="list-style-type: none"> Le discours commercial devrait fournir une présentation de l'institution et de ses produits Les termes et conditions devraient être clairement indiqués, y compris mentionner des sujets tels que les conditions d'éligibilités, besoins en documentation, coût total au client pour obtenir un prêt, explication de l'utilisation des données des clients, et pour les prêts de groupe, explication claire sur la signification de la responsabilité conjointe 	<ul style="list-style-type: none"> Donner des explications sur les produits en identifiant celui qui est le plus approprié/ le moins cher / le mieux adapté Donner une description complète du coût des produits, y compris les prix, taux d'intérêt, et tous les frais associés Donner une description complète des termes et conditions des produits Donner une explication sur le processus d'évaluation à venir et informer le client sur les frais de pénalité, de paiement en retard, etc... 	<ul style="list-style-type: none"> Informé le client sur les informations démographiques et des activités nécessaires en expliquant les raisons Expliquer comment ces informations seront utilisées et conservées Le consentement du client sur les termes et conditions devrait être indiqué sur le formulaire et expliqué par l'agent de prêt (expliquer le concept du bureau de crédit si nécessaire) 	<ul style="list-style-type: none"> Communiquer les résultats d'éligibilité clairement au client Si négatif, expliquer pourquoi cette décision a été prise et les mesures à prendre dans le futur pour que celui-ci puisse obtenir un résultat positif Donner un numéro de téléphone où le client peut obtenir des informations supplémentaires et autres recours
OUTILS DE PC	Guide pour le développement des prospectus promotionnels avec des informations nécessaires ; exemple de prospectus	Guide pour l'argumentation commerciale ; exemple d'arguments	Guide décrivant les produits disponibles au client	Guide sur la manière de demander des informations au client ; exemple du formulaire	Guide décrivant comment communiquer les critères d'éligibilité

2. EVALUATION



PC#	PC6	PC7	PC8
ACTIVITE	COLLECTE DES DONNEES : EVALUATION NON-FINANCIERE	COLLECTE DES DONNEES : EVALUATION FINANCIERE	CONFIDENTIALITE DES DONNEES / GESTION DES DONNEES
PRINCIPES DE PC	Surendettement, Transparence, Collecte appropriées, Comportement du personnel, Confidentialité des données des clients	Surendettement, Comportement éthique du personnel	Comportement éthique du personnel, Confidentialité des données des clients
EXAMENS DES POLITIQUES	<ul style="list-style-type: none"> S'engager à respecter la vie privée du client et la confidentialité des informations. Rassembler des données nécessaires pour assurer « la volonté de remboursement » et analyser la « capacité de remboursement. » S'engager à rassembler et incorporer les informations de dettes de chaque client envers des tiers. Développer des directives des politiques claires sur la garantie du prêt et du mécanisme des garanties matérielles, y compris du profil du garant, et de ce qui peut être ou ne pas être déclaré comme garantie. 		
EXAMENS OPÉRATIONNELS	<p>General</p> <ul style="list-style-type: none"> Expliquer au client les informations nécessaires et les raisons Expliquer comment les informations seront utilisées Expliquer ce qu'est un crédit score et comment il est utilisé Demander si le client a d'autres dettes. Utiliser les moyens disponibles (bureau de crédit, listes partagées des clients, etc...) pour confirmer les dettes impayées Assurer la confidentialité; si les photos du client sont prises, expliquer comment les photos seront utilisées et qui y aura accès <p>Garantie matérielle</p> <ul style="list-style-type: none"> Expliquer pourquoi les actifs sont enregistrés (garantie et évaluation) et les conséquences en cas de non-paiement Le cas échéant, décrire sous quelles conditions les biens du client peuvent être confisqués et décrire le processus de confiscation <p>Cosignataires, Garants, Conjoints</p> <ul style="list-style-type: none"> Expliquer pourquoi les cosignataires et garants sont nécessaires, et pourquoi les conjoints sont impliqués Expliquer les droits et devoirs des cosignataires, des garants, et des conjoints Les explications devraient être faites avant toute signature Traiter toute personne avec respect <p>Références</p> <ul style="list-style-type: none"> Expliquer pourquoi les biens sont vérifiés Se concentrer sur la vérification des faits S'abstenir de tout jugement 	<ul style="list-style-type: none"> Avant de commencer l'évaluation financière: Expliquer au client les conséquences de surendettement et pourquoi il est important de fournir des informations exactes—Insister sur l'honnêteté et l'intégrité, et Expliquer les informations nécessaires et la manière dont elles seront utilisées <p>Discuter des valeurs institutionnelles pour éviter le surendettement, telles que des produits appropriés et la capacité d'analyse de dettes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Limitier l'accès aux données confidentielles au sein de l'institution avec des contrôles internes strictes Des données de sécurité strictes signifient: <ul style="list-style-type: none"> contrôles internes, bonne gestion informatique; hiérarchie d'accès d'utilisateur bien définie; et un changement constant des mots de passe Réflexions spéciales sur le partage des données avec une tiers incluent: <ul style="list-style-type: none"> réflexions sur la sécurité des données lors de la sous-traitance, et Le memorandum de compréhension avec des tiers engagés par contrat devrait accepter les directives/éthiques de la PC
OUTILS DE PC	Guide pour rassembler les informations d'évaluation non financière	Guide pour rassembler les informations d'évaluation financière	Directives sur le développement d'un protocole de gestion des données

3. APPROBATION



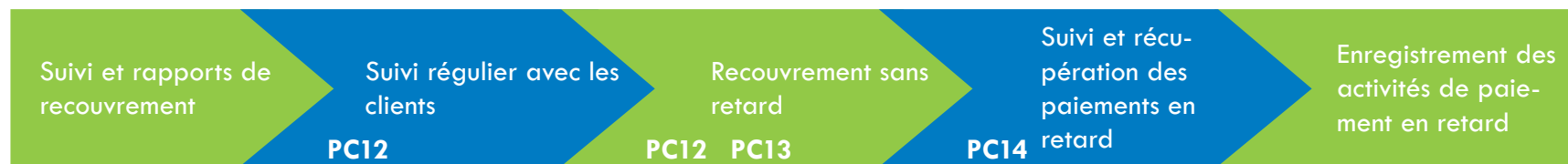
PC#	PC9
ACTIVITE	ANALYSE FINANCIERE
PRINCIPES DE PC	Surendettement
EXAMENS POLITIQUES	<ul style="list-style-type: none"> • Ne jamais offrir un prêt supérieur à ce que le client demande ou supérieur à sa capacité de remboursement • Des éléments de la capacité à payer devraient être compris dans toutes décisions de prêt. A mesure que la taille du prêt augmente, cette analyse devrait être de plus en plus approfondie • S'assurer que les décisions de crédit sont prises par un personnel bien formé
EXAMENS OPÉRATIONNEL	<ul style="list-style-type: none"> • L'analyse de capacité de paiement devrait comprendre au minimum le calcul du fond de roulement, du surplus de l'entreprise et du ménage du client, et des ses actifs et passifs • Surendettement : Il est de la responsabilité des IMFs de rassembler les données nécessaires sur les autres prêts du client, s'il y en a. Ceci peut être fait par le biais d'un entretien, d'un bureau de crédit, ou par un échange d'informations entre les IMFs • Il est de la responsabilité des IMFs d'obtenir les données disponibles afin de prendre les meilleures décisions de crédit. Tout autre prêt non payé devrait être pris en compte dans l'analyse d'endettement du client • L'organisation devrait suivre en permanence l'endettement du client. • Les directives peuvent être soit régionales, soit par secteur d'activité, ou soit une fonction des deux
OUTIL DE PC	Directives pour l'évaluation financière

4. DÉBOURSEMENT



PC#	PC10	PC11
ACTIVITE	DISCOURS DE DEBOURSEMENT	DOCUMENTATION
PRINCIPES DE PC	Surendettement, Transparence, Confidentialité des données	Surendettement, Transparence, Recouvrement approprié, Confidentialité des données, Comportement Ethique du Personnel
EXAMENS DES POLITIQUES	<ul style="list-style-type: none"> S'assurer qu'une personne qualifiée/ancienne est en charge d'assembler tous les documents nécessaires et de faire un discours de déboursement. S'assurer que cette personne ne soit pas la même qui recouvrera les paiements plus tard. Les IMFs devraient seulement accepter les garants qui ont la capacité financière de rembourser le prêt. 	
EXAMENS OPÉRATIONNEL	<p>General:</p> <ul style="list-style-type: none"> Donner une explication verbale de chaque document au client, et particulièrement du registre des paiements Lire la page de synthèse au client (voir PC11) Lire verbalement et expliquer tous les documents aux illettrés Envisager une affiche sur le mur près de l'endroit où se font les déboursements pour rappeler au personnel et aux clients les droits et les responsabilités des clients <p>Les éléments clés du discours de déboursement:</p> <ul style="list-style-type: none"> Expliquer tous les coûts (droit de timbre, marge, assurance, et tout autre frais, produit liés, etc...). Les clients devraient aussi être mis en garde de ne jamais payer de commissions ou frais supplémentaire au personnel, au-delà de ce qui est expliqué dans le discours de déboursement Informez le client de toujours faire la demande d'un reçu du solde de leur compte et de la monnaie exacte Expliquer l'impact des frais sur le montant déboursé, qui peut être inférieur au montant approuvé si les frais sont déduits en avance <p>Pour les garants, conjoints, cosignataires:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informez le conjoint sur le déboursement, à moins qu'il y ait une bonne raison de croire que le conjoint pourrait détourner/s'approprier les fonds Informez le garant/cosignataire de sa responsabilité conjointe à rembourser le prêt en cas de non-paiement du client S'assurer que le garant n'est pas un « garant professionnel » qui garantit des prêts à plusieurs clients et peut demander des honoraires ou un pourcentage du prêt Rappeler au bénéficiaire du prêt qu'il doit être en charge de l'utilisation 	<ul style="list-style-type: none"> Inclure une page de synthèse qui: Offre au client des informations clés. Cette page peut être adaptée au client ou peut être générique. (les pages génériques augmentent l'efficacité et réduisent les taux d'erreurs ; les pages adaptées peuvent être plus compréhensibles pour le client. Prendre cela en compte pour le kit de bienvenue.) Comprend les droits et devoirs de l'IMF et du client Comprend les informations sur les procédures de réclamations (comment accéder aux IMFs, et aux agences de consommateurs tiers) Explique les pratiques de recouvrement, conséquences, et procédures en cas de non-paiement. Fournit des explications verbales aux clients, particulièrement aux illettrés Expliquer le contrat complet en termes non juridiques, clairement et de façon compréhensible S'assurer que le client reçoit toujours une copie du tableau de remboursement du prêt
OUTIL DE PC	Directives du discours de déboursement; exemple du discours	Ligne directrice pour la documentation requise; exemple d'un contrat en langage clair et exemple d'un résumé

5. RECOUVREMENT ET RÉCUPÉRATION



PC#	PC12	PC13	PC14
ACTIVITE	RECOUVREMENT SANS RETARD	SOUS-TRAITANCE-UTILISATION D'AGENTS DE RECOUVREMENT TIERS	RECUPERATION APRES UN PAIEMENT EN RETARD
PRINCIPES DE PC	Transparence, Recouvrement approprié, Comportement Ethique du Personnel	Recouvrement approprié, Comportement Ethique du Personnel	Surendettement, Transparence, Recouvrement approprié, Comportement Ethique du Personnel, Confidentialité des données
EXAMENS DES POLITIQUES	<ul style="list-style-type: none"> Se conformer aux normes éthiques de recouvrement Les agents de recouvrement (internes ou tiers) devraient partager la culture organisationnelle et/ou être bien formés sur les valeurs de l'institution Les agents de recouvrement (internes ou tiers) devraient être tenus responsables pour les mêmes normes de comportement indiquées dans le code éthique de l'institution Des normes établies pour assurer la confidentialité des données des clients devraient être utilisées par l'IMF et le tiers 		
EXAMENS OPÉRATIONNEL	<ul style="list-style-type: none"> Assurer le comportement éthique du personnel pendant le recouvrement comme indiqué dans le code éthique Utiliser des méthodes préventives de recouvrement, comme des rappels Toujours fournir un reçu et rendre la monnaie exacte Offrir une formation spéciale du personnel de recouvrement pour les recouvrements sur le terrain S'assurer que les visites aient lieu un jour précis 	<ul style="list-style-type: none"> Appliquer les directives de la PC 12 Développer des contrats avec des agents tiers, qui les tiennent responsables des normes éthiques de l'IMF Mettre en œuvre un processus de contrôle de qualité pour s'assurer que les normes soient respectées 	<ul style="list-style-type: none"> Rédiger des scénarios de visite de récupération pour mettre l'accent sur le respect et modérer un comportement approprié S'assurer que la restructuration n'augmente pas les niveaux de dette des clients déjà endettés S'assurer que tous actifs confisqués se fassent selon les voies légales de recouvrement <p>Frais de pénalité</p> <ul style="list-style-type: none"> Les frais, intérêts des pénalités, etc... ne devraient pas être supérieures à la portion établie du montant original du prêt. Chaque institution devrait établir ses propres normes Ne pas charger d'intérêts sur le prêt passé en perte
OUTIL DE PC	Directives pour les pratiques de recouvrement; exemple de code	Directives pour les pratiques de recouvrement d'un tiers	Directives pour les pratiques de récupération; Exemple de scénario