



CERTIFICATION DE LA PROTECTION DU CLIENT *Rapport pour al Amana Microfinance, Rabat, Maroc*

Certifié en Janvier 2017

Mission effectuée par MicroFinanza Rating

Aldo Moauro, Directeur Exécutif, MicroFinanza Rating

Joris Crisà, Analyste Principal de la Mission de Certification

« Pour être certifiées, les institutions financières doivent démontrer activement leur engagement envers leurs clients et les acteurs de la microfinance et œuvrer à un secteur plus stable »

Exemples de Pratiques

- *Isabelle Barrès, Directrice de la Smart Campaign*

La certification implique un examen documentaire rationalisé des politiques et des procédures institutionnelles suivies par une visite de due diligence qui comprend des entretiens avec le personnel et des discussions de groupes avec les clients. Le certificateur cherche des preuves du respect des principes de protection des clients comme en témoigne le respect des normes associées à chaque principe dans les politiques institutionnelles, les procédures, les systèmes, la culture organisationnelle et le comportement du personnel. Pour devenir certifié, une institution doit satisfaire toutes les normes de protection des clients. Seules les institutions qui passent la certification sont rendues publiques.

Ce rapport présente des extraits choisis de l'analyse de la mission de certification et couvre au total 30 normes. Les preuves présentées ne sont pas exhaustives, mais sont plutôt destinées à illustrer les pratiques de l'institution. Nous encourageons les lecteurs à se rapporter aux normes de la protection des clients lors de la lecture de ce rapport.

Pour plus d'informations sur le programme de Certification, veuillez visiter le site de Smart Campaign <http://www.smartcampaign.org/certification>

Si vous avez des questions sur ce rapport, merci de contacter

MicroFinanza Rating, Via Rigola, 7 | 20159

Milan - Italy

Tel: +39-02-3656.5019

aldo.moauero@microfinanzarating.com

Exemples de Pratiques

Principe de protection du client 1 – Développement des produits et distribution appropriés

- Al Amana tient compte de l'avis des bénéficiaires pour développer et améliorer ses produits et services. L'IF dispose d'un mécanisme formalisé et efficace qui permet de récolter et consolider au quotidien des informations du terrain notamment à travers des groupes de discussions, des études annuelles de satisfaction de la clientèle ainsi que des analyses sur la qualité des services, des réclamations et des taux de rétention.
- Une politique et des processus documentés sont en place pour éviter des techniques de vente agressives et la signature de contrats sous contrainte. Une définition des comportements à avoir afin d'éviter des pratiques de vente agressives figure dans les différents manuels de formation.

Principe de protection du client 2 – Prévention du surendettement

- Al Amana analyse la capacité de remboursement des bénéficiaires de manière adéquate et solide. Celle-ci se base principalement sur une analyse de terrain et la capacité de remboursement.
- Toute demande de crédit est évaluée suivant un processus défini et un mécanisme de contrôle vérifie l'application uniforme des politiques et des procédures.
- Le risque de crédit total et de surendettement des clients est correctement maîtrisé. Les objectifs de productivité sont en ligne avec la productivité des autres associations de microcrédit ciblant la même clientèle et le système d'incitation et de primes n'encourage pas les ventes agressives.
- Les différents niveaux d'alerte sont mis en place pour prévenir le risque de surendettement des clients.

Principe de protection du client 3 – Transparence

- l'institution fournit au client une liste d'informations essentielles (le montant du prêt, la tarification, le coût total du crédit, le calendrier de remboursement, la date de décaissement et la durée du prêt) lui permettant de disposer de suffisamment d'information pour prendre une décision.
- Les contrats de crédit sont rédigés dans un langage simple et compréhensif.
- Les informations communiquées au public sont transparentes, les affiches de tarification et de principaux produits sont clairement visibles et les brochures de principaux produits sont mises à libre disposition des clients dans les points de ventes.

Principe de protection du client 4 – Tarification responsable

- Al Amana Microfinance applique des pratiques adéquates en matière de tarification : les intérêts sont calculés sur un solde capital dégressif et le prix à payer pour l'assurance obligatoire reste contenu si l'on considère les couvertures offertes. Le TEG appliqué se situe dans la moyenne du pays.
- Le ratio de charges de provisions pour créances douteuses, le ratio de charge d'exploitation et le ratio de rendement des actifs se situent dans la fourchette de performance acceptée.

Exemples de Pratiques

Principe de protection du client 5 - Traitement équitable et respectueux du client

- Le Code Ethique et de Déontologie de al Amana Microfinance précise les valeurs éthiques de l'association, et se décline en Valeurs Fondamentales, Valeurs de Progrès, Valeurs Professionnelles, Valeurs Collectives. Les règles d'éthique et de bonne conduite définissent l'attitude et le comportement attendu vis-à-vis de la clientèle ou tout autre collaborateur et définissent les comportements interdits lors des visites de recouvrement.
- Toute forme de discrimination fondée sur des critères ethniques (nationalité, race, origine), socioculturelles (appartenance religieuse, sexe, âge, physique) ou des opinions politiques est formellement proscrite.
- Les auditeurs internes s'entretiennent avec un échantillon de clients pour vérifier le processus de déboursement et de remboursement du crédit.

Principe de protection du client 6 - Confidentialité des données des clients

- La confidentialité et la sécurité des données des clients sont assurées par les politiques et les processus en place. Le personnel de al Amana Microfinance et les sociétés de recouvrement s'engagent formellement à respecter le secret professionnel et la confidentialité des informations confiées par la clientèle.
- Les clients autorisent formellement al Amana Microfinance à communiquer les informations personnelles à des tiers, notamment les sociétés de recouvrement et la centrale des risques.

Principe de protection du client 7 – Mécanismes de résolution des plaintes

- Al Amama Microfinance dispose de plusieurs canaux pour soumettre une réclamation. Les mécanismes mis en place pour déposer les réclamations sont bien adaptés aux besoins et aux préférences des clients et facilement accessibles.
- Un mécanisme est en place pour que toute réclamation verbale ou écrite soit formalisée avec le client en lui remettant la copie du formulaire de plainte, enregistrée et transmise à la cellule de Gestion des Réclamations.
- Les doléances des clients sont formellement prises en compte dans les évaluations du personnel.
- Les arrêtés trimestriels des réclamations sont présentés et discutés au sein de la direction de gestion des risques et à la direction générale. Les doléances des clients sont utilisées en parallèle avec d'autres mécanismes par la Direction marketing pour améliorer les services.