



CERTIFICATION DE LA PROTECTION DU CLIENT

Rapport pour Attawfiq, Casablanca, Maroc

Certifié en Janvier 2017

Mission effectuée par MicroFinanza Rating

Aldo Mauro, 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

- Attawfiq dispose d'un processus permettant d'adapter et de concevoir les produits aux besoins des clients et évalue régulièrement si les services et les produits sont adaptés aux besoins des clients en effectuant les études de satisfaction, les enquêtes sur les clients sortants et les groupes de discussions sur des sujets spécifiques.
- Les produits de crédit sont adaptés aux besoins des clients; les remboursements du principal sont réguliers et dépendent du flux de trésorerie des clients; le taux d'intérêt appliqué est dégressif.
- Un système de suivi d'activité des points de vente est en place et la réalisation des objectifs est suivie de près ainsi que toute activité inhabituelle, tant positive que négative doit être justifiée et fait l'objet d'une mission d'animation et d'accompagnement.

Principe de protection du client 2 – Prévention du surendettement

- Attawfiq définit le pourcentage de la capacité de remboursement maximale du client.
- 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 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

- Les clients reçoivent un résumé des 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) avant la signature du contrat de prêt.
- Les contrats de crédit sont rédigés dans un langage simple et compréhensif.
- Tout client doit obligatoirement participer à la formation de base pendant laquelle les agents de développement expliquent les principales informations relatives aux produits, les critères d'éligibilités, le fonctionnement des prêts avec le cautionnement solidaire et les droits et les obligations du client.
- 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

- Attawfiq applique des pratiques adéquates en matière de tarification : les intérêts sont calculés sur un solde dégressif, le coût de l'assurance obligatoire reste abordable en considérant les couvertures offertes, et les frais et les commissions demandés par la Fondation ne sont pas excessifs. 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

- Les valeurs éthiques de la Fondation, à savoir la solidarité, l'engagement, l'intégrité et l'équité sont détaillées dans le code d'éthique. 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.
- Le règlement intérieur et la charte d'éthique interdisent et sanctionnent les comportements frauduleux.
- 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 la Fondation et les sociétés de recouvrement s'engagent formellement à respecter le secret professionnel et la confidentialité des informations confiées par la clientèle.
- Les dossiers physiques sont conservés dans un endroit dédié avec un accès restreint et réservé uniquement au personnel d'Attawfiq.
- Les clients autorisent formellement Attawfiq 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

- Plusieurs canaux sont en place pour soumettre des réclamations: numéro vert économique, courrier, e-mail, personnel et un local pour accueillir les plaignants à la direction générale pour les doléances verbales. Ces canaux sont bien adaptés aux besoins et aux préférences des clients et sont facilement accessibles.
- Par procédure, la majorité des plaintes est résolue dans les 15 ou 21 jours calendaires, cette procédure est alignée avec la loi marocaine.
- 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 au Service Gestion des Réclamations et Relation Clientèle pour le traitement.
- 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 le pôle marketing pour améliorer les services.