



CERTIFICATION DE La PROTECTION DU CLIENT

Rapport pour ENDA, Tunisie

Mission effectuée par Planet Rating
Anne-Laure Behaghel, Analyste Senior
Saad Menjour, Analyste

Ce rapport a été préparé par Planet Rating, certificateur agréé par la Smart Campaign. Il contient des extraits d'analyse de la mission de certification menée à ENDA en Mars 2015.

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 :
Planet Rating, 44, rue de Prony 75017
Paris, France
Tel: + +33 (0) 1 49 21 26 31
rating@planetrating.com

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

- ENDA offre une gamme de produits diversifiée, conçue pour différents segments de la population et donc adaptée aux caractéristiques de ses clients.
- ENDA conduit des études clients de façon fréquente afin de développer des nouveaux produits et de tester la satisfaction de sa clientèle.
- ENDA a inclut dans sa politique de crédit des règles régissant la prise de garantie, et s'assure au travers de celles-ci que ses clients ne se voient en aucun cas privés de leurs moyens de travail et de subsistance.

Principe de protection du client 2 – Prévention du surendettement

- La direction d'ENDA est consciente du risque de surendettement et toutes les phases du processus de l'octroi du crédit sont conçues de façon à bien déterminer la capacité de remboursement du client. Elle participe notamment de façon active à la mise en œuvre de la Centrale des Risques, au niveau national.
- ENDA dispose de procédures de restructuration et de refinancement claires.
- L'indicateur de risque total (créances en souffrance de plus de 30j+ prêts restructurés + abandon de créances) d'ENDA se situait à 2,3% en décembre 2014.
- Le département d'audit interne d'ENDA veille au respect des procédures de crédit dans les agences, avec une attention particulière pour prévenir le surendettement.

Principe de protection du client 3 – Transparence

- ENDA et son personnel communiquent de façon claire, à l'oral et par voie d'affichage, de telle sorte que les clients comprennent leurs droits et leurs devoirs. En particulier, ENDA fournit un contrat de prêt bilingue (français et arabe) facilitant la compréhension de tous les clients.
- ENDA présente clairement et à plusieurs reprises à ses clients les informations sur la tarification ; ces informations sont également affichées dans les agences.

Principe de protection du client 4 – Tarification responsable

- ENDA propose des prix actuellement compétitifs et non discriminatoires.
- Les pénalités de retard mises en place par ENDA en 2015 ne sont pas excessives. Et ENDA autorise le remboursement anticipé après 3 mois, moyennant seulement un mois d'intérêts supplémentaires.

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

- ENDA dispose de valeurs institutionnelles définies, fortes et bien diffusées, notamment à travers un 'Code d'Éthique et de Déontologie des pratiques institutionnelles', auquel les employés se sont engagés formellement.
- Par ailleurs, ENDA met en place d'ici fin 2015 une Unité Qualité et Gestion des Performances Sociales qui sera, entre autres, chargée de la diffusion des valeurs de l'institution auprès du personnel de terrain afin de pourvoir une meilleure qualité de service au client. Cette unité disposera d'une plateforme de communication entre le siège et le terrain, avec notamment des épreuves régulières sur les aspects déontologiques, qui seront assorties de systèmes d'incitation.
- Les employés ont une compréhension commune de la conduite professionnelle attendue, en particulier dans la phase de recouvrement, des interdictions et du risque de sanctions associé. Ils sont sensibilisés et formés à comprendre les raisons du retard de paiement d'un client avant d'agir.

Principe de protection du client 6 – Confidentialité des données du client

- ENDA ne dispose pas de politique de confidentialité à part entière mais la confidentialité concernant les informations du client est disséminée dans toutes les politiques d'octroi et de suivi de crédit, ainsi que dans les politiques du SIG. En outre, ENDA vient d'être certifiée par l'Instance Nationale de Protection des Données à caractère Personnel (INPDP).
- ENDA a une infrastructure technologique en place pour préserver la sécurité des données (VPN, salle de serveur sécurisée); l'audit interne vérifie la sécurité informatique et physique des dossiers client, la fiabilité des données, et que les pratiques sont conformes au principe de confidentialité.

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

- ENDA dispose d'un call center équipé d'un numéro vert affiché en agence et sur tous les documents reçus par le client. ENDA informe ses clients de leur droit à soumettre des plaintes, des dispositifs mis en place, et du processus pour soumettre une réclamation.
- Le personnel d'ENDA (notamment celui du call center) est formé spécifiquement à la gestion des plaintes, à la communication avec le client mécontent et à la gestion du conflit par téléphone.
- ENDA utilise les informations issues des plaintes et des réclamations pour améliorer son service et ses produits.