



CERTIFICATION DE LA PROTECTION DU CLIENT

Rapport pour Tamwil El Fellah, Rabat, Maroc

Certifié en Mai 2016

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 »

- *Isabelle Barrès, Directrice de la Smart Campaign*

Exemples de Pratiques

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

- Les produits offerts couvrent toutes les activités agricoles, agro-industrielles et rurales. Les produits de crédits sont adaptés aux besoins des bénéficiaires, notamment les échéances qui prennent en compte le flux de trésorerie en fonction de la production agricole, et les garanties flexibles (par exemple nantissement des produits agricoles, caution solidaire).
- Le taux d'abandon des bénéficiaires est suivi trimestriellement, les principales raisons d'abandon sont identifiées.
- Les avis et les retours des bénéficiaires sont pris en compte pour développer et améliorer les produits et les services de TEF.
- Les pratiques de ventes sont adéquates et les objectifs de vente ne sont pas excessivement élevés.

Principe de protection du client 2 – Prévention du surendettement

- TEF analyse la capacité de remboursement des bénéficiaires avant le déboursement du prêt de manière adéquate et solide. L'analyse de la capacité de remboursement est conservatrice et limite le risque de surendettement.
- La politique de tolérance zéro pour les prêts impayés n'est pas appliquée. Les objectifs de productivité sont raisonnables et prennent en compte la capacité de TEF et la productivité des chargés de clientèle.
- La centrale des risques est systématiquement consultée pour chaque demande de crédit.
- Compte tenu du positionnement stratégique de TEF, la concurrence sur le segment du marché de microfinance ciblé est limitée et les pratiques commerciales dangereuses ne sont pas appliquées.
- L'institution a mis en place un système de contrôle du respect des politiques de prévention du risque de surendettement des bénéficiaires.

Principe de protection du client 3 – Transparence

- Les bénéficiaires sont informés de manière transparente des tarifs, des termes et des conditions des produits avant la signature du contrat de prêt.
- La communication est transparente et efficace, les informations sur les produits, les brochures et les affiches sont en français et en arabe. Les chargés de clientèle parlent la langue locale et sont formés sur des techniques de communication avec les bénéficiaires qui peuvent avoir une compréhension limitée des termes du contrat de prêt.
- TEF présente clairement le taux d'intérêt et les informations non-tarifaires. Le montant total à être remboursé est présenté en valeur absolue et le TEG est affiché dans le contrat.
- Plusieurs canaux de communications sont utilisés. La tarification ne crée pas de confusion sur le coût total et les intérêts sont calculés sur le capital restant.
- Les bénéficiaires disposent d'un temps suffisant pour examiner les conditions et les termes des produits et poser toutes les questions nécessaires.

Principe de protection du client 4 – Tarification responsable

- Les tarifs sont compétitifs et non discriminatoires. L'institution est régie par le Code Déontologique assurant le respect, la neutralité et la non-discrimination.
- Les produits offerts sont compétitifs et les taux d'intérêt inférieurs aux Associations de Micro Crédit au Maroc.
- Les pénalités de remboursement anticipé ne sont pas appliquées. Le compte bancaire que les bénéficiaires doivent ouvrir est entièrement gratuit.

Exemples de Pratiques

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

- Le Code de Déontologie de l'IF détaille les valeurs fondamentales et l'ensemble du personnel y est formé. Le personnel est tenu, entre autres d'adopter un comportement professionnel, respecter le secret professionnel et le devoir de confidentialité. Les relations à l'égard des clients sont fondées sur les principes de confiance et de respect mutuel, avec le souci de traiter chacun avec dignité.
- Les pratiques de recouvrement inacceptables sont définies par TEF et le personnel y est formé. Par exemple, les techniques d'intimidation, de coercition, d'humiliation ou de contrôles et visites à des heures indues sont toutes interdites.
- Toute saisie éventuelle des garanties est confiée aux autorités compétentes et est précédée par une phase de recouvrement normal et amiable.
- Le règlement intérieur de TEF définit les différents niveaux de sanctions. La formation du personnel inclut un module « Sanctions » et précise les différents types de sanctions et des exemples de fautes.
- Les affiches en français et en arabe dans les agences informent les bénéficiaires des principaux canaux pour soumettre des réclamations.
- Les procédures internes définissent la possibilité de réaménagement d'un prêt en cas de grande difficulté de remboursement. Les bénéficiaires sont sensibilisés d'informer TEF de tout événement pouvant affecter leur capacité de remboursement et ce afin de pouvoir trouver une solution convenable.

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

- La politique de confidentialité des données du client est mise en place et le personnel de l'IF s'engage par écrit à la respecter. Le détournement ou la mauvaise utilisation des données du bénéficiaire sont interdits et le non respect est sanctionné.
- Les dossiers des clients sont tenus en lieu sûr et le secret professionnel est assuré.
- Les bénéficiaires consentent de communiquer les données personnelles pour le partage d'informations personnelles avec des tiers et notamment pour procéder aux vérifications auprès de la Centrale des Risques et ce pendant l'entretien préliminaire avec le chargé de clientèle.
- Les chargés de clientèle sont tenus de lire les clauses du contrat de prêt portant sur la protection des données personnelles avant le décaissement du prêt.
- TEF obtient par écrit une autorisation d'utilisation de photos dans le but promotionnel ou de marketing de la part des bénéficiaires concernés.

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

- Les affiches dans les agences de TEF informent les bénéficiaires en français et en arabe des différents canaux et modalités de soumission des plaintes.
- L'institution dispose d'une procédure complète et détaillée de traitement des plaintes ; le personnel concerné est formé à la gestion des réclamations.
- Des rapports semestriels sur les plaintes sont produits au niveau du Groupe Crédit Agricole du Maroc.
- TEF améliore ses produits et pratique sur la base des rapports sur les plaintes et les retours des chargés de clientèle et des Directeurs d'agence.