

n° 7
Février 2013

Note d'information

sur le Credit Bureau

n° 7
Février 2013

Note d'information

sur le Credit Bureau

Sommaire

Le Credit Bureau

I-Contexte et Objectifs	5
II-Cadre Légal et Réglementaire	6
III-Principes de délégation et organisation fonctionnelle	8
IV-Glossaire	11

I – Contexte et Objectifs

Bank Al-Maghrib s'est engagée dans un processus de développement de ses centrales d'information, notamment la centrale des risques. Elle a défini à cet égard une stratégie globale visant à mettre en place un nouveau système de partage de l'information sur les crédits, qui répond aux meilleurs standards internationaux. Cette refonte vient répondre à une insuffisance du système antérieur. Peu fiable, il ne permettait pas de prendre en compte l'ensemble du périmètre, ni d'apprécier le niveau d'endettement global.

L'objectif de ce nouveau système est le renforcement et la modernisation de l'infrastructure de partage de l'information existante. Cela passe par la mutualisation de l'information sur le crédit et la mise à la disposition des établissements de crédit et organismes assimilés d'un système d'aide à la décision fiable. Il permet également la réduction des défauts de paiement, l'accroissement du taux d'accès au financement bancaire tout en participant à la baisse du coût des crédits et la protection des droits des emprunteurs.

Ainsi, en 2005, la Société Financière Internationale a procédé au diagnostic de l'infrastructure de partage de l'information relative au crédit. Elle a fait ressortir la nécessité de mettre en place un système non fragmenté et de recourir à des prestataires spécialisés appelés communément « crédit bureau », pour la gestion déléguée du service de centralisation des risques de Bank Al-Maghrib.

L'existence d'un système de reporting sur le crédit de qualité, qu'il soit géré par une administration publique ou par un « crédit bureau » privé, est aussi un soutien pour le secteur des services financiers et constitue un outil important pour le développement économique.

Dans ce cadre, Bank Al-Maghrib, a accordé le 21 septembre 2007, suite à un appel d'offre international, le 1er agrément à ESM (EXPERIAN SERVICES MAROC) société de droit marocain et filiale d'EXPERIAN (Credit Bureau international).

Cette démarche permet de disposer de tout le savoir-faire et de l'expertise métier et technique indispensables, tout en s'adossant à des investisseurs locaux. Le « Credit bureau », désigné, a démarré officiellement son activité opérationnelle le 26 Octobre 2009.

La **SFI** (Société Financière Internationale), qui fait partie du Groupe de la Banque mondiale, investit et fournit des services de conseil dans le monde entier pour promouvoir, dans ses pays membres en développement, des projets durables qui sont profitables sur le plan économique, solides sur les plans financier et commercial et viables sur les plans environnemental et social.

On entend par « **Credit Bureau** », une plate forme d'information regroupant l'ensemble des données signalétiques et bancaires relatives au crédit permettant de retracer l'historique ainsi que la situation actuelle sur l'endettement d'une personne physique ou morale dans sa relation avec les différents prestataires de services financiers que sont les banques, les sociétés de financement et les associations de micro-crédit.

Le Credit Bureau

II – Cadre Légal et Réglementaire

1 – Loi bancaire

Les dispositions de l'article 120 de la loi bancaire n° 34-03, relative aux établissements de crédit et organismes assimilés promulguée par le dahir n° 1-05-178 du 15 moharrem 1427(14 février 2006), stipule que «Bank Al-Maghrib peut, à son initiative ou à la demande des organisations professionnelles, créer et gérer tout service d'intérêt commun au profit des organismes assujettis à la présente loi, des entreprises ou des administrations. Dans ce cadre, Bank Al-Maghrib organise et gère notamment des services de centralisation des risques et des incidents de paiement ».


A cet effet, la mise en place du dispositif de délégation du service de centralisation des risques a été possible à travers un cadre légal et réglementaire clair et bien défini via les prescriptions de la loi bancaire. Ce dispositif a permis à Bank Al-

Maghrib de «...déléguer la gestion desdits services dans les conditions définies par elle. Le Gouverneur de Bank Al-Maghrib détermine, par voie de circulaire, après avis du Comité des établissements de crédit, les conditions et modalités d'accès aux informations détenues par les services d'intérêt commun ».

Dans le même contexte, l'article 40 de ladite loi définit les conditions de fonctionnement de ce service en précisant que « les établissements de crédit sont tenus de communiquer à Bank Al-Maghrib tous documents et informations nécessaires au bon fonctionnement des services d'intérêt commun dans les conditions fixées par circulaire du Gouverneur de Bank Al-Maghrib, après avis du Comité des établissements de crédit ».

2 – Circulaires de Bank Al-Maghrib

Les modalités de bon fonctionnement du service de centralisation des



risques ont été définies dans le cadre de deux circulaires de Bank Al-Maghrib. Il s'agit de :

- > La circulaire 1/G/2010 relative aux conditions et modalités d'accès aux informations détenues par le Service de centralisation des risques,
- > La circulaire 2/G/2010 qui décrit les informations que les établissements de crédit doivent communiquer à Bank Al-Maghrib pour le bon fonctionnement du Service de centralisation des risques.

3 - Convention de gestion déléguée

Conformément aux dispositions de la loi n° 54-05 relative à la gestion déléguée des services publics, une convention a été signée par Bank Al-Maghrib et son délégataire pour la gestion du service de centralisation des risques le 11 février 2008. Ce document explicite la relation contractuelle entre le délégant qu'est

Bank Al-Maghrib et son délégataire dans le respect des dispositions de la loi. Le délégataire a notamment pour obligations:

- > la garantie du principe de continuité du service public et d'égalité de traitement de tous les usagers,
- > l'obligation du respect par le délégataire des règles de bonne gouvernance, de confidentialité et de sécurisation des données,
- > la mise en place d'un service de gestion des réclamations des consommateurs, permettant l'accès et la contestation des données nominatives qu'il centralise.

En outre, la convention confère à Bank Al-Maghrib les attributions requises pour l'exercice, à l'égard du délégataire, d'un pouvoir général de contrôle de son activité. Ce contrôle permet de s'assurer de manière permanente, sur documents et sur place, de la bonne marche du service délégué.

Le Credit Bureau

III-Principes de délégation et organisation fonctionnelle

Le schéma de fonctionnement actuel repose sur le partage mutuel des informations entre les différents établissements de crédit opérant au Maroc : banques, sociétés de financement et associations de micro-crédit.

La relation entre le crédit bureau et chacun des établissements de crédit est régie par le contrat usager.

Contrat usager

Le contrat usager pour l'accès au service de centralisation des risques est un document signé par l'ensemble des utilisateurs du service (banques, sociétés de financement et associations de micro-crédit) et le délégataire. Ce document explicite les éléments suivants :

- > les droits et les obligations des parties,
- > les modalités techniques pour la consultation du service,
- > la tarification du service de consultation,
- > les exigences minimales de service garanties par le délégataire en termes de performance, de disponibilité, de support et de maintenance de la plateforme technique
- > un code éthique qui définit les règles d'éthique et de bonne conduite auxquelles s'engagent le délégataire et les utilisateurs du service.

S'agissant de l'activité opérationnelle du délégataire, celle-ci se compose des trois processus suivants :

- > l'alimentation de la centrale des risques,
- > la consultation de la centrale des risques,
- > et la gestion des réclamations (usagers et consommateurs).

Dans ce cadre, un comité regroupant Bank Al Maghrib, le délégataire, et l'ensemble des établissements de crédit se réunit chaque trimestre afin de faire le point sur l'activité opérationnelle du Crédit Bureau.

1-Alimentation de la centrale des risques

Les établissements de crédit sont tenus de communiquer mensuellement à Bank Al-Maghrib les informations sur les clients et sur les crédits. Ainsi Bank Al-Maghrib reçoit mensuellement toutes ces informations et les communique à son tour au délégataire pour les besoins de son activité. Elles concernent :

- > Les données relatives à tout type de concours par décaissement et/ou par signature, libellés en dirhams ou en devises, accordés à la clientèle ;
- > Les informations sur le respect des échéances de remboursement des crédits par la clientèle ;
- > Les informations sur les incidents de paiement et les difficultés financières constatées dans le remboursement du crédit ;
- > Les dossiers d'information sur les crédits traitant les données signalétiques et financières concernant l'endettement des clients des établissements de crédit.

2-Consultation de la centrale des risques

Préalablement à l'octroi d'un crédit à la clientèle, les établissements de crédit sont tenus, de consulter le service de centralisation des risques géré par le délégataire, en vue de l'obtention d'un rapport sur la solvabilité des clients souhaitant bénéficier d'un crédit.

Ainsi, le délégataire fournit aux établissements de crédit et à leur demande, des rapports de solvabilité, qui doivent impérativement figurer

Rapport de solvabilité

Etabli par le Crédit Bureau, Le rapport comporte toutes les informations et données concernant les crédits contractés par un client aussi bien pour les personnes physiques que morales. Il présente également l'état de solvabilité telle que communiquée par les établissements de crédit.

Le rapport de solvabilité est essentiellement composé des éléments suivants :

- > Informations sur la demande de crédit : objet, date, montant demandé...etc.
- > Données personnelles d'identification : nom, prénom, raison sociale, n° CIN, n° du registre de commerce, date de naissance, profession...etc.
- > Informations sur les requêtes effectuées précédemment auprès du crédit bureau.
- > Tableau récapitulatif de l'historique des crédits (en cours et échus).
- > Informations détaillées sur chaque crédit : type, montant, échéances payées, impayées...etc.
- > Historique des remboursements.
- > Historique des informations négatives relevant du contentieux.

dans le dossier de chaque client sollicitant un concours financier, sans formuler de recommandations en matière de décision de crédit.

Chaque client est en droit d'obtenir, auprès du délégataire, son rapport de solvabilité et ce, sur présentation de tous les éléments permettant son identification.

3-Réclamations

Comme stipulé dans la convention de gestion déléguée, le délégataire a mis en place un service spécial pour le traitement des réclamations aussi bien celles issues des usagers (service usagers) que celles provenant des consommateurs (agence consommateurs).



Ainsi, tout client est en droit aussi bien de consulter son rapport de solvabilité ou de demander des rectifications sur ce dernier, s'il estime que les données qui y figurent sont erronées. Cette prise de contact avec le délégataire se déroule via les canaux de communication disponibles suivants :

- > **Téléphone** : Exclusivement réservé aux requêtes d'ordre général où aucune donnée personnelle ne peut être communiquée.
- > **E-mail** : Ce canal est réservé aux requêtes d'ordre général et à celles formulées par les mandataires habilités des établissements de crédit.
- > **Courrier/Fax** : Les requêtes transmises par fax ou par courrier sont traitées à condition d'être accompagnées par les formulaires renseignés et signés. Ces formulaires, disponibles en agence ou sur le site web du délégataire, doivent être accompagnés par les pièces justificatives. Le délégataire répond à ces requêtes soit par courrier, soit par remise directe au client.
- > **Remise directe** : le consommateur peut s'adresser à l'agence à tout moment, selon les horaires d'ouverture, pour déposer sa requête. Le délégataire transmet une réponse soit par courrier soit par remise directe.

D'autre part, le processus de traitement des réclamations intervient dans un délai maximal de 10 jours francs tel que prévu par la loi.

Bank Al-Maghrib dispose, par ailleurs, d'un rôle d'orientation, d'assistance et de suivi des demandes ou contestations du contenu des rapports de solvabilité des clients. Les réclamations peuvent être formulées par courrier, par téléphone ou en se présentant directement aux succursales et agences de Bank Al-Maghrib.

Ainsi, les principales caractéristiques du rôle joué par Bank Al-Maghrib dans ce processus sont les suivantes :

- > informer le client sur les démarches à suivre pour obtenir les renseignements liés au credit bureau,
- > orienter le client vers son établissement de crédit en cas de contestation du rapport, ou vers le credit bureau pour l'obtention d'un rapport de solvabilité plus détaillé que celui fourni par la banque,
- > assurer le suivi du dénouement des réclamations des clients avec les établissements de crédit concernés en cas de traitement tardif desdites réclamations,
- > s'assurer du respect, par les établissements de crédit, des procédures de gestion des réclamations en vigueur.

II-Glossaire

Centrale des risques

Centralisation de l'information sur les crédits octroyés aux clients.

Convention de gestion déléguée

Ce document explicite la relation contractuelle entre le délégant (Bank Al-Maghrib) et son délégataire dans le respect des dispositions de la loi sur la gestion déléguée.

Rapport de solvabilité

Rapport établi par le Credit Bureau, comportant toutes les informations et données concernant les crédits d'un client (aussi bien les personnes physiques que morales) et l'état de sa solvabilité tels que communiqués par les établissements de crédit.

Contrat usager

Afin d'accéder au service de centralisation des risques, l'ensemble des utilisateurs du service (banques, sociétés de financement et associations de micro-crédit) et le délégataire procèdent à la signature du contrat en question.

Alimentation

les établissements de crédit sont tenus de communiquer mensuellement à Bank Al-Maghrib les informations sur les clients et sur les crédits.

Consultation

les établissements de crédit sont tenus, préalablement à l'octroi d'un crédit, de consulter le service de centralisation des risques géré par le délégataire, en vue de l'obtention d'un rapport sur la solvabilité de la contrepartie.

Réclamation

le délégataire a mis en place un service spécial pour le traitement des réclamations aussi bien celles issues des usagers (service usagers) que celles provenant des consommateurs (agence consommateurs).

Notes d'information précédemment publiées :

- № 1 : Le nouveau Statut de Bank Al-Maghrib
- № 2 : Loi relative aux établissements de crédit et organismes assimilés
- № 3 : Rôle de Bank Al-Maghrib en matière de centralisation et de diffusion des incidents de paiement des chèques
- № 4 : Systèmes et moyens de paiement au Maroc « Rôle et responsabilités de Bank Al-Maghrib »
- № 5 : La supervision bancaire
- № 6 : La déontologie



BANK AL-MAGHRIB

277, Avenue Mohammed V - Rabat - Maroc

Tél. : (+212) 5 37 81 81 81

Fax : (+212) 5 37 57 43 91

www.bkam.ma