

ميثاق الأخلاقيات المتعلق بالوساطة في عمليات قروض الاستهلاك



ميثاق الأخلاقيات المتعلق بالوساطة في عمليات قروض الاستهلاك

28 يونيو 2024

ميثاق الأخلاقيات المتعلق بالوساطة في عمليات قروض الاستهلاك

1.	أ. مبادئ عامة.....	3
1.	ديباجة.....	3
2.	تعريف.....	3
3.	نطاق التطبيق.....	4
4.	موضوع الميثاق.....	4
II.	القواعد الدنيا المؤطرة لخدمة الوساطة في مجال قروض الاستهلاك.....	4
1.	مزاولة الوساطة في مجال قروض الاستهلاك.....	4
2.	واجب إخبار العملاء بدور الوسيط في عمليات قروض الاستهلاك.....	4
3.	واجب تقديم المشورة في مجال الوساطة في عمليات قروض الاستهلاك.....	5
4.	واجب الشفافية في علاقة الوساطة في عمليات قروض الاستهلاك.....	5
5.	مبادئ أداء الأجرة المتعلقة بخدمة الوساطة في عمليات قروض الاستهلاك.....	6
6.	واجب الاستماع للزبون ومعالجة الشكايات.....	6
7.	حماية المعطيات ذات الطابع الشخصي للعميل.....	6
8.	التكوين.....	7
9.	الوسائل.....	7
10.	المراقبة والتتبع.....	7
III.	أحكام مختلفة.....	8
1.	تطبيق الميثاق.....	8
2.	لجنة التتبع.....	8
3.	رفع التقارير.....	9
4.	التواصل /نشر الميثاق.....	9

ميثاق الأخلاقيات المتعلق بالوساطة في عمليات قروض الاستهلاك

أ. مبادئ عامة

1. ديباجة

بناء على مقتضيات القانونية والتنظيمية المعمول بها، لا سيما: القانون رقم 12-103 المتعلق بمؤسسات الائتمان والهيئات الاعتبارية في حكمها، خاصة أحكام المادة 161 وما يليها، والقانون رقم 31-08 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك، والقانون رقم 08-09 المتعلق بحماية الأشخاص الذاتيين تجاه معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي، ومقتضيات القانون رقم 95-15 المتعلق بمدونة التجارة كما تم تعديله وتتميمه، ومقتضيات توجيهه والي بنك المغرب رقم 1/11 المتعلقة بالتدابير الدنيا التي يجب على مؤسسات الائتمان مراعاتها عند منح القروض، ومقتضيات منشور والي بنك المغرب رقم 5/2017 المتعلقة بواجب اليقظة المفروض على مؤسسات الائتمان، وكذا توجيهه والي بنك المغرب رقم 1/2022 المتعلقة بالوقاية وتدابير مؤسسات الائتمان لمخاطر الرشوة.

قامت بصياغة هذا الميثاق، الجمعية المهنية لشركات التمويل، تحت إشراف بنك المغرب، بهدف وضع قواعد والتزامات فيما يتعلق بالوساطة في عمليات قروض الاستهلاك. ويحدد هذا الميثاق القواعد الدنيا التي يتعين على شركات التمويل ووسطائها مراعاتها تجاه العملاء، وذلك بغية:

- الارتقاء بمستوى معايير المهنة؛
- محاربة جميع الممارسات غير المشروعة والمتعارضة مع مصالح العملاء؛
- الوقاية من مخاطر الاستدانة المفرطة؛
- تجنب السلوكيات ذات الأثر السلبي على الفاعلين المعنيين بهذا الميثاق.

2. تعاريف

بالمعنى الوارد في هذا الميثاق، يقصد بالمصطلحات التالية ما يلي:

شركة قروض الاستهلاك: هي عضو في الجمعية المهنية لشركات التمويل. وهي شركة معتمدة من طرف بنك المغرب من أجل مواصلة عمليات قروض الاستهلاك.

الوسيط في عمليات الائتمان: يعتبر وسيطا في العمليات المنجزة من لدن مؤسسات الائتمان كل شخص يحترف بصفة اعتيادية ربط الصلة بين الأطراف المعنية من أجل إبرام عمليات القروض وذلك تبعا للمادة 161 من القانون رقم 12.103 المتعلق بمؤسسات الائتمان والهيئات الاعتبارية في حكمها. لا يمكن للوسيط التصرف بصفة مقرض.

العميل: كل شخص ذاتي مستفيد من تمويل ممنوح من طرف إحدى شركات قروض الاستهلاك.

ميثاق الأخلاقيات المتعلق بالوساطة في عمليات قروض الاستهلاك

3. نطاق التطبيق

يخص ميثاق الأخلاقيات شركات الائتمان ووسطائها في عمليات قروض الاستهلاك، وذلك في إطار:

- العلاقات مع العملاء؛
- والعلاقات بين شركات قروض الاستهلاك ووسطائها.

تسهر شركات قروض الاستهلاك على تحلي ووسطائها بالأخلاقيات والسلوك المهني، من خلال تضمين عقود الوساطة بنودا تلزم الوسطاء بالتقيد بمقتضيات هذا الميثاق، وذلك في كافة أنشطة الوساطة التي يقومون بها.

4. موضوع الميثاق

يهدف هذا الميثاق إلى تحديد القواعد الدنيا التي ينبغي على شركات قروض الاستهلاك ووسطائها مراعاتها في مجال قروض الاستهلاك؛

II. القواعد الدنيا المؤطرة لخدمة الوساطة في مجال قروض الاستهلاك

1. مزاولة الوساطة في مجال قروض الاستهلاك

تحدد شركات قروض الاستهلاك في العقود الخاصة بالوساطة في عمليات قروض الاستهلاك، القواعد التي يتعين مراعاتها من طرف الوسطاء الذين تفوضهم، سواء كانوا حصريين أم لا. وتشمل هذه القواعد على الأقل ما يلي:

- الامتناع، بأي صفة كانت وبأي طريقة كانت، عن دفع أموال لفائدة العميل بصورة مباشرة أو غير مباشرة؛
- الامتناع عن أي إجراء من شأنه أن يمس بمصالح العملاء أو يفاقم مستوى مديونيتهم؛
- التحلي بالنزاهة والإنصاف والشفافية والمهنية، مع الحرص على حقوق العملاء ومصالحهم؛
- التقيد بجميع المساطر المحددة من طرف شركات قروض الاستهلاك، وكذا القوانين المعمول بها.

2. واجب إخبار العملاء بدور الوسيط في عمليات قروض الاستهلاك

تدرج شركات قروض الاستهلاك في الوثائق التعاقدية التي تربطها بالوسطاء في عمليات قروض الاستهلاك واجب إعلام العملاء بخصوص:

- دور الوسيط، هويته، صفته وطبيعة ونطاق صلاحياته تجاه العملاء فضلا عن حدود نطاق تدخله في المعاملة التي سيتم إنجازها؛
- دليل "المنتجات" التي يتضمن خصائص القروض الممنوحة؛
- شركة التمويل التي يقوم الوسيط لفائدتها بعملية الوساطة.

في حال قيام الوسيط بأي تصرف غير لائق، يمكن للزبون أن يتقدم بشكاية لدى:

- شركة قروض الاستهلاك المعنية؛
- المركز المغربي للوساطة البنكية؛

ميثاق الأخلاقيات المتعلق بالوساطة في عمليات قروض الاستهلاك

- بنك المغرب.
- يجب على الوسطاء أن يعرضوا، داخل مقراتهم، طرق رفع الشكايات المتاحة في حالة تقديم شكاية لشركات الائتمان (الموقع الإلكتروني، جهة الاتصال، العنوان والمصلحة المختصة).

3. واجب تقديم المشورة في مجال الوساطة في عمليات قروض الاستهلاك
- يجب على شركات قروض الاستهلاك أن تسهر، عند التواصل مع العميل، على أن يقوم الوسطاء بما يلي:
- اقتراح وتقديم المشورة للعملاء بخصوص المنتجات المناسبة لاحتياجاتهم وضعيتهم المالية.
 - تقديم كافة الشروحات التي ستسمح للعميل بتحديد ما إذا كان عرض القرض المقترح مناسباً لاحتياجاته.

4. واجب الشفافية في علاقة الوساطة في عمليات قروض الاستهلاك

تحرص شركات قروض الاستهلاك على أن يقوم وسطاؤها بما يلي:

- تزويد العميل بمعلومات ما قبل التعاقد بخصوص الشروط والخصائص وكيفيات السير المتعلقة بالقرض، وفقاً للمقتضيات المتعلقة بالعرض المسبق للقرض، المنصوص عليها في القانون رقم 31-08 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك.
- تذكير العميل قبل التوقيع، بعناصر العقد، لاسيما:
 - مبلغ القرض الذي سيتم منحه؛
 - سعر الفائدة على القرض وطبيعته الثابتة أو المتغيرة فضلاً عن المصاريف المحتسبة ضمن التكلفة الإجمالية للقرض،
 - السعر الفعلي الإجمالي،
 - مدة العقد،
 - المبلغ الإجمالي المستحق،
 - عدد الأقساط،
 - مبلغ الأقساط،
 - مبلغ التأمين (التأمين على الوفاة، والعجز، ...) مع التذكير بأنه من حق المقترض أن يبرم تأميناً مماثلاً لدى مؤمن يختاره،
 - الأحكام السارية في حالة السداد المبكر للأقساط،
 - آثار التخلف عن سداد القرض.

- تزويد العميل بالمعلومات المتعلقة بهوية ومعطيات الأشخاص المكلفين بالتواصل معه طيلة مدة القرض.

ميثاق الأخلاقيات المتعلق بالوساطة في عمليات قروض الاستهلاك

5. مبادئ أداء الأجرة المتعلقة بخدمة الوساطة في عمليات قروض الاستهلاك

تلتزم شركات قروض الاستهلاك بما يلي:

- وضع جدول واضح ودقيق للعمولات يتلاءم مع نوعية الخدمة التي يقدمها الوسيط. ويحدد الجدول كيفية أداء هذه العمولات؛
- تضمين معايير تراعي الاعتبارات الأخلاقية والسلوكية بالإضافة إلى معايير الفعالية وكذا العمولات المرتبطة بمجموع القروض الممنوحة، في تحديد الأجر المتغير للوسيط.

تحرص شركات قروض الاستهلاك على أن يمتنع وسطاؤها عن:

- التسلم من العميل، لأي سبب من الأسباب، وبأي شكل من الأشكال، بكيفية مباشرة أو غير مباشرة، أي مبلغ مالي على سبيل عمولات أو مصاريف وساطة، কিفما كانت طريقة الأداء، أو الحصول على أي امتياز কিفما كانت طبيعته؛
- تقديم كمبيالات للمقترض قصد قبولها، أو دفعه إلى توقيع سندات لأمر لتحصيل مصاريف الوساطة أو العمولات.

يتم إعلام العملاء بهذه الممارسات غير المشروعة بالشكل الأنسب ويتم الإشارة لها في عقود الوساطة.

6. واجب الاستماع للزبون ومعالجة الشكايات

قبل منح القرض وطيلة مدته، تحرص شركات قروض الاستهلاك على أن يقوم وسطاؤها بما يلي:

- الاستماع للزبون من خلال العمل على:
 - تلبية احتياجاته بأقصى قدر ممكن؛
 - الأخذ بعين الاعتبار أي صعوبة مالية يعبر عنها العميل، وفي حال ثبوت وجودها، العمل على إيجاد تسوية بالاتفاق مع شركة قروض الاستهلاك.
- دعم وتوجيه العميل إلى المصلحة المختصة لدى شركة قروض الاستهلاك، في حال وجود شكاية.

7. حماية المعطيات ذات الطابع الشخصي للعميل

- وفقا لمقتضيات القانون رقم 08-09 المتعلق بحماية الأشخاص الذاتيين تجاه معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي، تسهر شركات قروض الاستهلاك على أن يلتزم وسطاؤها بما يلي:
- الامتناع عن نقل المعطيات ذات الطابع الشخصي للأغيار، وذلك للتقيد بالغاية من المعالجة، ما عدا في حالة التزام قانوني أو قضائي؛

ميثاق الأخلاقيات المتعلق بالوساطة في عمليات قروض الاستهلاك

- ضمان سلامة وسرية المعطيات المعالجة؛
- السهر على التقيد بمدة الاحتفاظ بالوثائق.

8. التكوين

تسهر شركات قروض الاستهلاك على استفادة مستخدمي وسطائها من تكوين مستمر مناسب، يتلاءم مع مختلف المنتجات والخدمات التي يتم تسويقها، ومع كفاءات التسويق، لاسيما فيما يتعلق بالمعلومات التي يتعين تقديمها والسلوك الواجب مراعاته. تقوم أيضا شركات قروض الاستهلاك بتمكين وسطائها من المساطر الضرورية للتسويق وتحضير الملفات المتعلقة بطلبات القروض.

9. الوسائل

تسهر شركات قروض الاستهلاك على أن تتوفر وسطاؤها على الوسائل البشرية والأدوات التكنولوجية الضرورية لتسويق منتجاتها في أفضل الظروف (محاكاة منح القرض، طباعة الوثائق القانونية، إلخ). وعند الاقتضاء، تضع رهن إشارة وسطائها هذه الوسائل.

كذلك، تضع رهن إشارة وسطائها، جميع الوثائق المتعلقة بعملية التسويق (دلائل المنتجات، استمارة طلب القرض، الملصقات) الضرورية لإعلام العملاء، لاسيما في إطار الحملات الترويجية.

10. المراقبة والتتبع

تضع الجمعية المهنية لشركات التمويل، بتنسيق مع أعضائها، سجلا يتضمن لائحة الوسطاء. ويتم تحيين هذا السجل بانتظام من خلال الإضافة أو التشطيب على وسطاء في اللائحة. تقوم شركات قروض الاستهلاك التي تريد اللجوء إلى الوساطة بالاطلاع على السجل المذكور. ويتم وضع هذا السجل بناء على معايير قبول الوسطاء المؤهلين، ويميز على وجه الخصوص فئة الوسيط وطبيعة الخدمات الممكنة. تقوم شركات قروض الاستهلاك بما يلي:

- بإنجاز مراقبة منتظمة لوسطائها؛
- إعداد إحصائيات حول العمليات التي تم إنجازها من طرف الوسطاء، مع إبراز تلك التي كانت موضوع إعادة شراء القرض، المنجزة من طرف الوسطاء؛
- إنجاز استطلاعات الرأي لدى العملاء بانتظام من أجل التحقق من تحلي وسطائها بالمهنية وبالأخلاقيات، كما ينص عليه هذا الميثاق.

تقوم شركات قروض الاستهلاك بموافاة الجمعية المهنية لشركات التمويل بالمعلومات المتعلقة بالوسطاء في عمليات قروض الاستهلاك من أجل تحيين السجل. وتحيل المعلومات المذكورة، في هذا الصدد، إلى المتطلبات الدنيا التي يتوجب على

ميثاق الأخلاقيات المتعلق بالوساطة في عمليات قروض الاستهلاك

الوسطاء التحلي بها من حيث السلوكيات المهنية، حسن السلوك والنزاهة، كما نص عليها هذا الميثاق. وتحدد المعلومات على وجه الخصوص الإحصائيات الخاصة بإعادة شراء القروض لغرض تجميعها على مستوى القطاع.

تقوم شركات قروض الاستهلاك بموافاة الجمعية المهنية لشركات التمويل بما يلي:

- لائحة الوسطاء المحينة بانتظام؛
- المعلومات المتعلقة بالوسطاء: العدد، الشكل القانوني، التوزيع الجغرافي...

عند قيام شركات قروض الاستهلاك بفسخ عقد وساطة يربطها بوسطاء لم يحترموا شروط العقد، فإنها تشعر بذلك الجمعية المهنية لشركات التمويل.

تحدث الجمعية المهنية لشركات التمويل لجنة تابعة لها مكلفة بدراسة وتتبع تحيين اللائحة.

III. أحكام مختلفة

1. تطبيق الميثاق

تسهر شركات قروض الاستهلاك على:

- التنصيص على مستوى العقود المبرمة مع وسطائها، على التزامهم بجميع الالتزامات الواردة في هذا الميثاق؛
- تسليم نسخة من الميثاق للوسطاء، والتحقق من تقيدهم به؛
- اشتراط ضرورة تحلي الوسطاء بالشفافية في جميع الأحوال، لاسيما من خلال السهر على توثيق جميع الإشعارات أو الإجراءات المتخذة.

يمكن لبنك المغرب، بغرض المراقبة، مطالبة شركات قروض الاستهلاك بأي معلومات بحوزتهم بخصوص العلاقة التي تربطها مع الوسطاء في عمليات قروض الاستهلاك. ويجب الموافاة بالمعلومات المطلوبة دون تأخير.

2. لجنة المتبع

ستسهر لجنة للتبع مكونة من بنك المغرب والجمعية المهنية لشركات التمويل على تطبيق وتحسين هذا الميثاق.

ولأجل تحسين الميثاق، تتولى لجنة التبع القيام بمقارنات منتظمة ودراسة وسائل تعزيز تنظيم الوساطة في مجال قروض الاستهلاك.

ميثاق الأخلاقيات المتعلق بالوساطة في عمليات قروض الاستهلاك

3. رفع التقارير

يتم إعداد تقرير يتضمن الإحصائيات المذكورة في "الباب II. 10. المراقبة والتتبع"، يُعرض على الجمعية المهنية لشركات التمويل وبنك المغرب، وفقا للشكل والشروط المحددة من طرف هاتين المؤسستين.

4. التواصل/نشر الميثاق

تلتزم شركات قروض الاستهلاك بنشر هذا الميثاق لدى مستخدميها ووسطائها كما تتعهد بعرضه على مستوى مواقعها الإلكترونية.

تقوم الجمعية المهنية لشركات التمويل بتعاون مع أعضائها، بحملات إخبارية وتحسيسية لفائدة العملاء، حول دور الوسطاء ونطاق تدخلهم وكذا حول هذا الميثاق.

تدخل أحكام هذا الميثاق حيز التنفيذ ابتداء من تاريخ توقيعه من طرف شركات قروض الاستهلاك.

Code éthique en matière d'intermédiation en opérations de crédit à la consommation



Code éthique en matière d'intermédiation en opérations de crédit à la consommation

28 juin 2024

Code éthique en matière d'intermédiation en opérations de crédit à la consommation

Table des matières

I. Principes généraux	3
1. Préambule	3
2. Définitions	3
3. Champ d'application	4
4. Objet du Code	4
II. Dispositions minimales encadrant la prestation d'intermédiation de crédit	4
1. Exercice de l'intermédiation de crédit à la consommation	4
2. Obligation d'information de la clientèle sur le rôle de l'intermédiaire de crédit	5
3. Obligation de Conseil en matière d'intermédiation de crédit à la consommation	5
4. Obligation de transparence dans la relation d'intermédiation de crédit à la consommation	5
5. Principes de rémunération de la prestation d'intermédiation en opération de crédit	6
6. Obligation d'écoute de la clientèle et de traitement des réclamations	7
7. Protection des données à caractère personnel du client	7
8. Formation	7
9. Moyens	7
10. Contrôle et suivi	8
III. Dispositions diverses	9
1. Application du Code	9
2. Comité de suivi	9
3. Reporting	9
4. Communication/Diffusion du Code	9

Code éthique en matière d'intermédiation en opérations de crédit à la consommation

I. Principes généraux

1. Préambule

Considérant les dispositions légales et réglementaires applicables, notamment : la loi 103-12 relative aux établissements de crédit et organismes assimilés, en particulier les dispositions de l'article 161 et suivants, la loi n°31-08 édictant des mesures de protection du consommateur, la loi n°09-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel, les dispositions de la loi n°15-95 formant Code de Commerce telle que modifiée et complétée, les dispositions de la Directive n° 1/G/11 relative aux mesures minimales que les sociétés de crédit à la consommation doivent observer lors de l'octroi de crédit, les dispositions de la Circulaire 5/W/2017 relative à l'obligation de vigilance incombant aux établissements de crédit et la Directive 1/W/2022 relative à la prévention et la gestion par les établissements de crédit des risques de corruption.

Sous l'égide de Bank Al-Maghrib, les sociétés de crédit à la consommation ont élaboré le présent code éthique, visant à établir des règles à respecter en matière d'intermédiation de crédit. Il instaure les règles minimales devant être observées par les sociétés de financement et leurs intermédiaires envers les clients, afin de :

- Rehausser les standards de la profession ;
- Lutter contre toute pratique déloyale et contraire aux intérêts des clients ;
- Prévenir les risques de surendettement ;
- Eviter les comportements susceptibles de fragiliser les acteurs concernés par ce code.

2. Définitions

Au sens du présent Code, on entend par :

Société de crédit à la consommation : membre de l'APSF qui effectue à titre de profession habituelle des opérations de crédit à la consommation.

Intermédiaire en opérations de crédit à la consommation : Est intermédiaire en opérations effectuées par les établissements de crédit toute personne au sens de l'article 161 de la loi n° 103-12 relative aux établissements de crédit et organismes assimilés, intervenant dans le cadre du rapprochement des parties intéressées à la conclusion des opérations de crédit. L'intermédiaire n'agit pas en qualité de prêteur.

Client : toute personne physique bénéficiaire d'un financement accordé par une société de crédit à la consommation.

Code éthique en matière d'intermédiation en opérations de crédit à la consommation

3. Champ d'application

Le présent Code concerne les sociétés de crédit à la consommation et leurs intermédiaires en opérations de crédit à la consommation dans le cadre :

- Des relations avec la clientèle ;
- Des relations entre les sociétés de crédit à la consommation et leurs intermédiaires.

Les sociétés de crédit à la consommation veillent à ce que leurs intermédiaires fassent preuve d'éthique et de déontologie, en insérant dans les contrats d'intermédiation des clauses exigeant des intermédiaires de se conformer aux dispositions du présent Code et ce, pour l'ensemble de leurs activités d'intermédiation.

4. Objet du Code

L'objet du Code est de fixer les règles minimales devant être observées par les sociétés de crédit à la consommation et leurs intermédiaires en matière de crédit.

II. Dispositions minimales encadrant la prestation d'intermédiation de crédit

1. Exercice de l'intermédiation de crédit à la consommation

Les sociétés de crédit à la consommation spécifient dans les contrats d'intermédiation en opérations de crédit, les règles devant être observées par les intermédiaires qu'elles mandatent, qu'ils soient exclusifs ou non. Ces règles comportent à minima ce qui suit :

- S'abstenir de verser, à quelque titre que ce soit et de quelque manière que ce soit, directement ou indirectement, des fonds au profit du client ;
- S'abstenir de toute démarche susceptible de porter atteinte aux intérêts de la clientèle ou d'aggraver leur situation d'endettement ;
- Adopter un comportement honnête, équitable, transparent et professionnel en tenant compte des droits et des intérêts des clients ;
- Se conformer à toutes les procédures communiquées par les sociétés de financement et les lois en vigueur.

Code éthique en matière d'intermédiation en opérations de crédit à la consommation

2. Obligation d'information de la clientèle sur le rôle de l'intermédiaire de crédit

Les sociétés de crédit à la consommation incluent dans la documentation contractuelle les liant avec les intermédiaires de crédit l'obligation d'information de la clientèle sur :

- le rôle de l'intermédiaire, son identité, sa qualité, la nature et l'étendue de ses attributions à l'égard du consommateur, ainsi que la limite de son périmètre d'intervention dans la transaction à conclure ;
- les fiches « produits », retraçant les caractéristiques des crédits offerts ;
- la société de financement pour le compte de laquelle ils effectuent l'opération d'intermédiation.

En cas de comportement inapproprié de la part de l'intermédiaire, le client peut formuler une réclamation auprès de :

- La société de crédit à la consommation concernée ;
- Le Centre Marocain de Médiation Bancaire ;
- Bank Al-Maghrib.

Les intermédiaires doivent afficher dans leurs locaux les voies de recours en cas de réclamation aux sociétés de financement (Site, contact, adresse, entité).

3. Obligation de Conseil en matière d'intermédiation de crédit à la consommation

Dans le cadre des prises de contact ou communication avec le client, les sociétés de crédit à la consommation veillent à ce que les intermédiaires :

- Proposent et conseillent aux clients des produits adaptés à leurs besoins et à leur situation financière ;
- Fournissent toute explication qui permettra au client de déterminer si l'offre de crédit proposée est adaptée à ses besoins.

4. Obligation de transparence dans la relation d'intermédiation de crédit à la consommation

Les sociétés de crédit à la consommation veillent à ce que leurs intermédiaires :

- Fournissent au client les informations précontractuelles sur les conditions, caractéristiques et modalités de fonctionnement inhérentes au crédit et ce, telles que prévues par les dispositions sur l'offre préalable de crédit, de la loi 31-08 édictant les mesures de protection du consommateur ;

Code éthique en matière d'intermédiation en opérations de crédit à la consommation

- Récapitulent au client avant signature, les éléments du contrat, et notamment :
 - le montant du crédit à débloquent ;
 - le taux débiteur et nature fixe/variable ainsi que les frais compris dans le coût total du crédit ;
 - le TEG ;
 - la durée du contrat ;
 - le montant total dû ;
 - le nombre des échéances ;
 - le montant des échéances ;
 - le montant de l'assurance (assurance décès invalidité,...) en rappelant que l'emprunteur peut souscrire une assurance équivalente auprès de l'assureur de son choix ;
 - les dispositions applicables en cas de remboursement par anticipation des échéances ;
 - les conséquences d'un défaut de paiement de son crédit.
- Communiquent au client, l'identité et les coordonnées des interlocuteurs à contacter pour toute la durée du crédit.

5. Principes de rémunération de la prestation d'intermédiation en opération de crédit

Les sociétés de crédit à la consommation s'engagent à :

- Mettre en place un barème de commissions clair, précis et adapté au type de prestation rendu par l'intermédiaire. Le barème précise les modalités de règlement de celles-ci ;
- Intégrer au niveau de la rémunération variable, des critères qui tiennent compte de considérations d'ordre éthique et comportemental, en sus des critères de performance.

Les sociétés de crédit à la consommation veillent à ce que leurs intermédiaires :

- S'abstiennent de percevoir de la part du client, à quelque titre que ce soit et de quelque manière que ce soit, directement ou indirectement, toute somme d'argent représentative de commissions, de frais d'intermédiation, quel que soit le mode de paiement, ou un quelconque avantage quelle que soit sa nature ;
- S'interdisent de présenter à l'acceptation de l'emprunteur des lettres de change, ou de lui faire souscrire des billets à ordre en recouvrement des frais d'intermédiation ou des commissions.

Ces interdictions sont portées à l'attention de la clientèle dans la forme la plus appropriée et sont précisées dans les contrats d'intermédiation.

Code éthique en matière d'intermédiation en opérations de crédit à la consommation

6. Obligation d'écoute de la clientèle et de traitement des réclamations

Avant l'octroi et tout au long de la durée du crédit, les sociétés de crédit à la consommation, veillent à ce que leurs intermédiaires :

- Fassent preuve d'écoute du client, en s'efforçant :
 - de répondre au plus près à son besoin,
 - de considérer toute difficulté financière exprimée par le client et si tel est le cas, d'essayer de trouver un arrangement en accord avec la société de crédit à la consommation.
- Accompagnent et orientent le client en cas de réclamation vers l'entité compétente au sein de la société de financement.

7. Protection des données à caractère personnel du client

Conformément aux dispositions de la loi n° 09-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel, les sociétés de crédit à la consommation veillent à ce que leurs intermédiaires :

- S'interdisent de transférer les données à caractère personnel à autrui, afin de respecter la finalité du traitement, sauf obligation légale ou judiciaire ;
- Garantissent la sécurité et la confidentialité des données traitées ;
- Veillent au respect de la durée de conservation des documents.

8. Formation

Les sociétés de crédit à la consommation veillent à ce que le personnel de leurs intermédiaires, bénéficie d'une formation continue, adéquate et adaptée aux différents produits et services commercialisés, et aux modalités de commercialisation, notamment sur le plan de l'information à transmettre et du comportement à observer.

Elles mettent à la disposition de leurs intermédiaires les procédures nécessaires à la commercialisation et à l'instruction des dossiers de crédit.

9. Moyens

Les sociétés de crédit à la consommation veillent à ce que leurs intermédiaires disposent des moyens humains et outils technologiques nécessaires à la commercialisation de leurs produits dans les meilleures conditions (simulateurs de crédit, impression des documents juridiques etc.). Le cas échéant, elles mettent à leur disposition ces moyens.

Elles mettent également à la disposition des intermédiaires, toute la documentation marketing (dépliants, demande de crédits, affichettes) nécessaire à l'information de la clientèle, notamment dans le cadre des campagnes promotionnelles.

Code éthique en matière d'intermédiation en opérations de crédit à la consommation

10. Contrôle et suivi

L'APSF met en place, en coordination avec ses membres, un registre des intermédiaires.

Ce registre est mis à jour régulièrement à travers l'intégration ou l'exclusion d'intermédiaires. Les sociétés de financement désirant recourir à l'intermédiation, consultent le registre susvisé.

Ce registre est établi sur la base de critères d'acceptation des intermédiaires éligibles, et distingue notamment la catégorie d'intermédiaire et la nature des prestations possibles.

Les sociétés de crédit à la consommation :

- Réalisent des contrôles réguliers de leurs intermédiaires ;
- Etablissent des statistiques sur les opérations concrétisées par les intermédiaires, en faisant ressortir, celles qui ont fait l'objet de rachat de crédit réalisés par les intermédiaires ;
- Effectuent régulièrement des enquêtes de satisfaction auprès de la clientèle à l'effet de s'assurer du professionnalisme et du comportement adéquat de leurs intermédiaires, tel que préconisé par le présent Code.

Les sociétés de crédit à la consommation reportent à l'APSF les informations sur les intermédiaires de crédit à la consommation pour les besoins de tenue du registre. Les critères d'information font à ce titre référence, aux exigences minimales requises des intermédiaires en termes, de comportement, de professionnalisme, de bonne conduite et de moralité, prôné par le présent Code. Ils spécifient en particulier les statistiques de rachat de crédit pour les besoins de consolidation à l'échelle du secteur.

Les sociétés de crédit à la consommation fournissent à l'APSF :

- la liste des intermédiaires et sa mise à jour régulière ;
- les informations concernant les intermédiaires : nombre, forme, répartition géographique...etc.

Quand elles résilient un contrat d'intermédiation les liant à des intermédiaires qui n'en respecteraient pas les termes, elles en informent l'APSF.

L'APSF institue en son sein une Commission chargée de l'étude et du suivi des radiations.

Code éthique en matière d'intermédiation en opérations de crédit à la consommation

III. Dispositions diverses

1. Application du Code

Les sociétés de crédit à la consommation veillent à :

- Prévoir au niveau des contrats conclus avec leurs intermédiaires, l'adhésion de ces derniers aux engagements prévus par le présent Code ;
- Remettre un exemplaire du Code aux intermédiaires, et s'assurent qu'ils s'y conforment ;
- Exiger des intermédiaires qu'ils soient transparents en toute circonstance, notamment en formalisant toutes notifications ou actions entreprises.

Bank Al-Maghrib peut, pour les besoins de contrôle, requérir des sociétés de crédit à la consommation toute information en leur possession au sujet de la relation qu'elles entretiennent avec les intermédiaires en crédit. La communication de l'information demandée doit se faire sans délai.

2. Comité de suivi

Un Comité de suivi composé de Bank Al-Maghrib et de l'APSF veillera à l'application et à l'amélioration du présent Code.

Il est chargé sur ce dernier point d'effectuer des benchmarks réguliers et d'étudier les moyens de renforcer la régulation de l'intermédiation en matière de crédit à la consommation.

3. Reporting

Les statistiques évoquées au « titre II. 10. Contrôle et suivi », font l'objet d'un reporting à l'APSF et à BAM, selon le format et les conditions fixées, par elles.

4. Communication/Diffusion du Code

Les sociétés de crédit à la consommation s'engagent à diffuser le présent Code auprès de leurs collaborateurs et de leurs intermédiaires et à l'afficher au niveau de leurs sites web.

L'APSF assure en relation avec ses membres, des campagnes d'information et de sensibilisation de la clientèle, sur le rôle des intermédiaires et leur périmètre d'intervention, ainsi que sur le présent Code.

Les règles fixées par le présent Code entrent en vigueur dès sa signature par les sociétés de crédit à la consommation.