

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 :
 - o le montant du crédit à débloquent ;
 - o le taux débiteur et nature fixe/variable ainsi que les frais compris dans le coût total du crédit ;
 - o le TEG ;
 - o la durée du contrat ;
 - o le montant total dû ;
 - o le nombre des échéances ;
 - o le montant des échéances ;
 - o 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 ;
 - o les dispositions applicables en cas de remboursement par anticipation des échéances ;
 - o 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 :
 - o de répondre au plus près à son besoin,
 - o 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.