

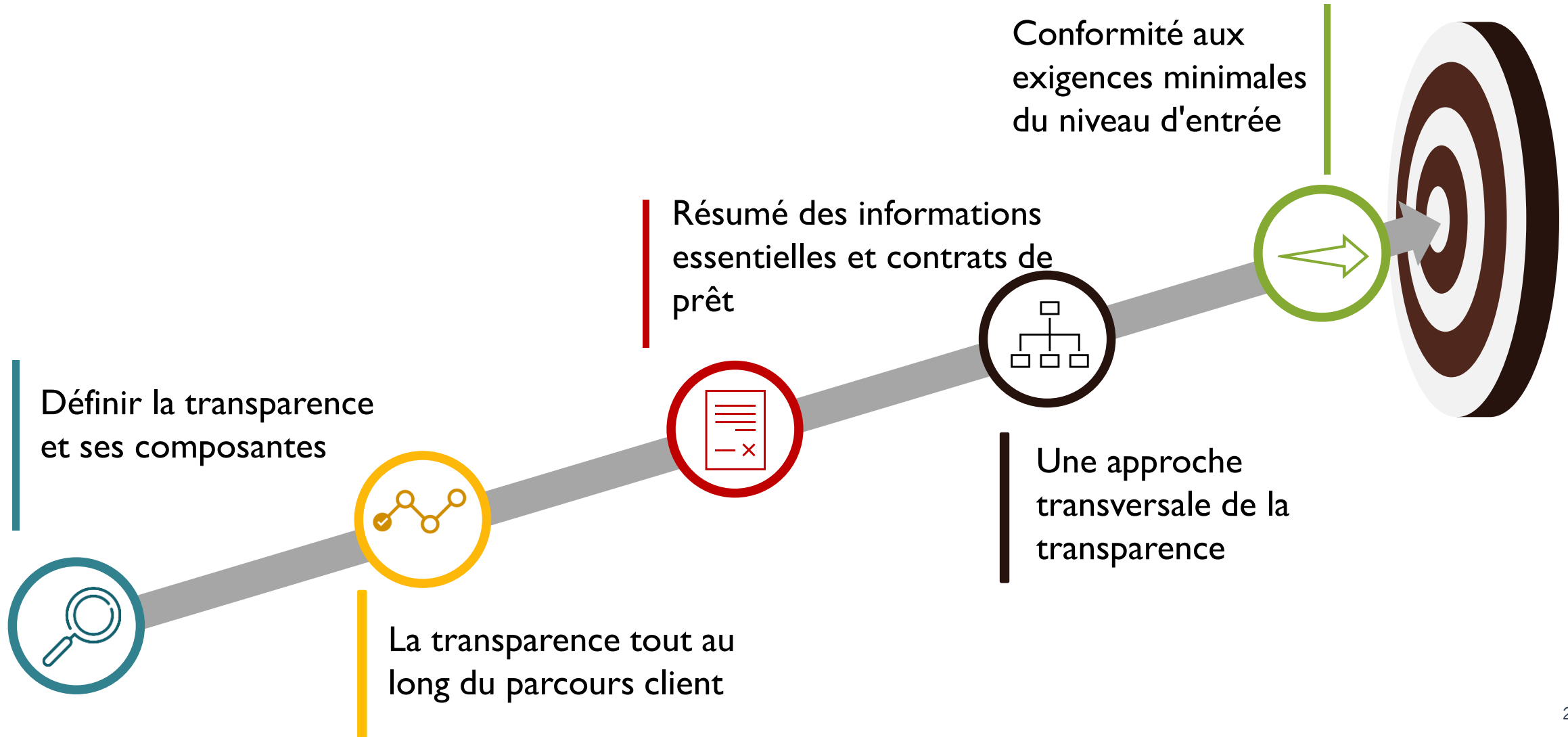
LE PARCOURS DE PROTECTION DES CLIENTS

ASSURER LA TRANSPARENCE

MISE EN ŒUVRE SÉRIE 3



Nos objectifs aujourd'hui



DÉFINIR LA TRANSPARENCE ET SES
COMPOSANTES



Qu'est-ce que la "transparence" ?



La transparence dans les affaires est **la base de la confiance** entre une **entreprise** et **ses investisseurs, clients, partenaires et employés.**



La CONFIANCE est un facteur clé

pour l'adoption du produit et surtout, l'engagement des clients auprès de l'IMF.

La transparence ne repose pas seulement dans le fait d'informer le client des termes et conditions

Il s'agit d'instaurer une relation de confiance

Ce que nous disent les études *



5 aspects liés à la transparence que la plupart des organisations doivent améliorer



Le document résumant les points essentiels du contrat



Informations sur les contrats de prêt



Information sur l'assurance au moment de l'adhésion



Informations sur le processus de déclaration de sinistre à l'assurance



Communication sur le coût au client



Les institutions communiqueront leurs informations de façon claire, complète et opportune, d'une manière et dans un langage que les clients peuvent comprendre afin qu'ils puissent prendre des décisions éclairées.

La Transparence en pratique



Il y a 2 facettes à la transparence :

- **Communication d'informations pertinentes**
- **Assurer la bonne compréhension du client**

Notez que la transparence est une condition sine qua non de la tarification responsable !

ÉLÉMENTS CLES

- ◇ Utiliser un langage clair
- ◇ Fournir une information complète sur les coûts ainsi que sur les termes et conditions
- ◇ Communiquer au bon moment, notamment **AVANT** que le client signe
- ◇ Informer les clients de relations avec des tiers
- ◇ Informer les clients de leur droits
- ◇ **CONFIRMER LA COMPRÉHENSION DU CLIENT**

Principes généraux de communication aux clients



Quoi

- Les clients doivent recevoir une **information complète sur les coûts et les conditions** de tous les produits, y compris les produits rattachés et/ou obligatoires.
- Les informations doivent être **comparables** et lisibles pour les clients, compte tenu de leur niveau d'alphabétisation, et leur permettre de prendre une **décision consciente et éclairée**.

Quand

- Les informations contractuelles doivent être fournies **de manière proactive** au client **avant** tout engagement, notamment avant signature.
- Le client doit avoir **suffisamment de temps** pour examiner les informations avant de signer.
- Il incombe à l'institution de s'assurer de la **pleine compréhension** des clients.

Comment

- **Le personnel doit être formé** pour savoir transmettre des informations claires et complètes et assurer la compréhension du client.
- Les informations sont fournies :
 - *Par oral et par écrit*
 - *Via différents canaux – au moins deux sont requis*
 - *Dans le domaine public, facilement disponible*

LA TRANSPARENCE TOUT AU LONG
DU PARCOURS DU CLIENT



Le Parcours de l'emprunteur – Points de contact *



- Description du produit
- Termes et conditions



- Collecte de données financières et non financières



- Décision du comité
- Informations complémentaires



- Explications avant le décaissement
- Conditions détaillées du contrat



- Informations de paiement
- Solde du compte
- Conditions du recouvrement

* Se référer à l'annexe pour la matrice de transparence à chaque point de contact

Politiques et processus de transparence pour les crédits



Informations à communiquer	Présentation des informations	Moment opportun pour communiquer	Autres considérations
<ul style="list-style-type: none"> • Montant total du prêt • Tarification, incluant tous les frais • Coût total du crédit • Date de décaissement • Durée du prêt • Échéancier de remboursement 	<p>Résumé des informations essentielles - document de synthèse qui met en évidence les informations clés du contrat</p> <p>(Ce n'est pas le contrat - qui doit également être fourni)</p>	<p>Avant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Signature du contrat de prêt • Renouvellement de prêt 	<p>A la signature:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fournir aux clients une copie signée du contrat sans espaces vides. • Ceci s'applique aux crédit de groupe autant qu'aux crédit individuel

- Période de grâce
- Pénalités pour arriérés ou remboursement anticipé
- Dépôt de garantie / épargne obligatoire
- Produits rattachés
- Obligations des membres ou du garant (le cas échéant)

- Procédures de prise de garantie et conditions de saisie
- Restrictions sur l'objet du prêt
- Périodes de réflexion
- Droits de rétractation
- Conséquences du retard de paiement et du défaut

Une note sur l'étape d'évaluation de la demande de crédit



Important de noter que

- Cette étape d'évaluation sert à recueillir et à vérifier les données financières et non financières des clients.

Mais cela peut également être une étape critique pour l'engagement avec les clients :

- Sur les conditions plus spécifiques du produit
- Sur la prévention du surendettement

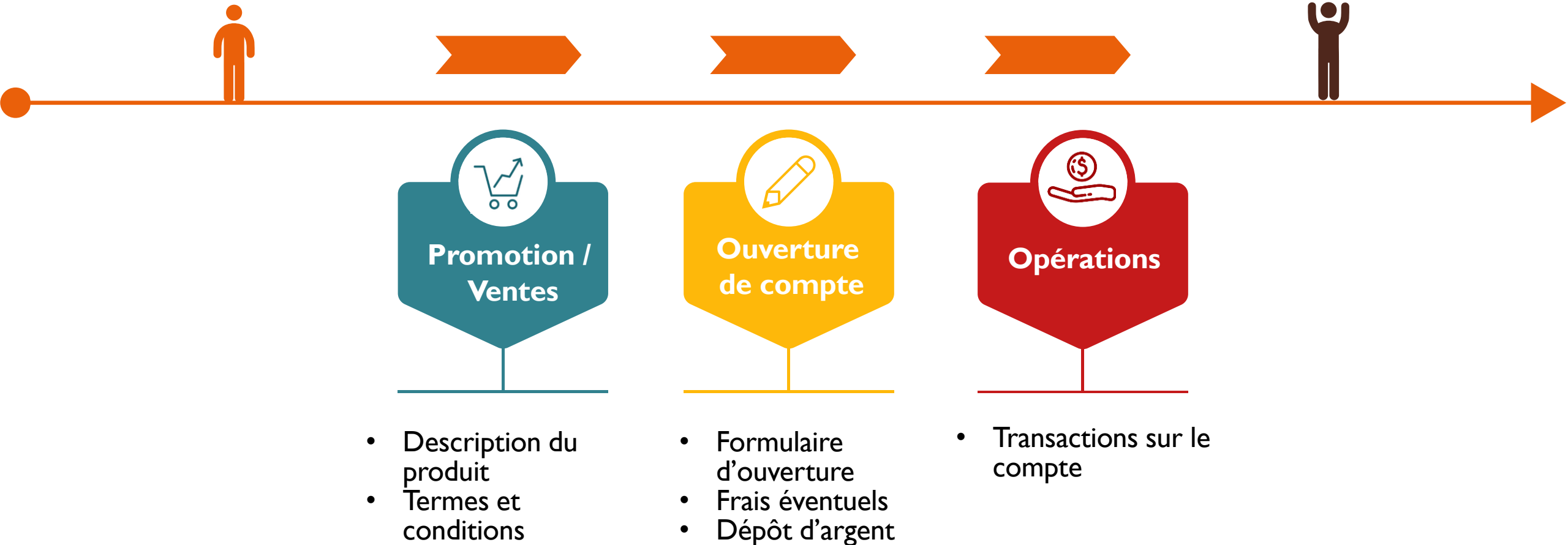
La transparence fonctionne dans les deux sens – Les PSF doivent être transparents – le client doit également être transparent

Le rappel et le récapitulatif constituent une partie importante de cette étape

(Dans **TOUTES** les étapes en fait)



Le parcours client épargnant – Points de contact *



* Se référer à l'annexe pour la matrice de transparence à chaque point de contact

Politiques et processus de transparence des produits d'épargne



Informations à communiquer	Présentation des informations	Moment opportun pour communiquer	Autres considérations
<ul style="list-style-type: none">• Frais• Intérêt et comment il est calculé• Solde minimum et maximum• Limites de retrait• Autres limites/conditions pour accéder à l'épargne• Si/comment l'épargne peut être utilisée en cas de défaut de paiement	<p>Document écrit :</p> <ul style="list-style-type: none">• Souvent une feuille de conditions générales	<p>Avant:</p> <ul style="list-style-type: none">• Le dépôt de l'argent	<p>Assurer le même effort pour communiquer avec le clients sur les produits d'épargne, qu'il s'agisse de produits volontaires, obligatoires ou groupés.</p>

Parcours du client d'assurance - Points de contact *



- Description du produit
- Termes et conditions



- Formulaire
- Prime
- Conditions de la police d'assurance
- Exclusions
- Partage d'information



- Dépôt de la demande d'indemnisation
- Paiement

* Se référer à l'annexe pour la matrice de transparence à chaque point de contact

Politiques et processus de transparence pour les produits d'assurance



Informations à communiquer	Présentation des informations	Moment opportun pour communiquer	Autres considérations
<ul style="list-style-type: none">• Prime• Événements couverts• Personnes couvertes / bénéficiaires• Montant et durée de la couverture• Quand et comment déposer une demande d'indemnisation• Toute exclusion majeure <ul style="list-style-type: none">• Documents requis pour prouver les dommages• Droits de rétractation	<p>Document écrit :</p> <ul style="list-style-type: none">• Certificat de couverture	<p>AVANT:</p> <ul style="list-style-type: none">• L'adhésion• Lors du renouvellement. <p>Lors d'une déclaration de sinistre:</p> <ul style="list-style-type: none">• dans les 30 jours suivant la décision concernant la demande d'indemnisation• Si la demande d'indemnisation est refusée, informer le bénéficiaire et lui donner la possibilité de faire appel.	<p>Assurer le même effort pour communiquer avec les clients sur les produits d'assurance, qu'ils soient proposés de manière volontaire, obligatoire ou groupée.</p> <p>Expliquer également aux clients l'importance d'informer les bénéficiaires de leur couverture</p>

Parcours du client Paiement/Transfert d'argent – Points de contact *



- Description du produit
- Termes et conditions



- Collecte de données financières et non financières



- Informations du destinataire

* Se référer à l'annexe pour la matrice de transparence à chaque point de contact

Politiques et processus de transparence pour les produits de paiement/transfert



Informations à communiquer	Présentation des informations	Moment opportun pour communiquer
<ul style="list-style-type: none">• Montant payé par l'expéditeur, dans sa devise• Taux de change estimé• Montant à recevoir dans la devise de destination• Frais et taxes• Instructions pour encaisser le paiement• Conditions d'annulation• Instructions pour corriger les erreurs• Confirmation de la transaction	Document écrit	<p>Avant le transfert :</p> <ul style="list-style-type: none">• Toutes les informations avant d'initier une transaction. <p>Immédiat:</p> <ul style="list-style-type: none">• Confirmation de transaction immédiatement après une transaction

RÉSUMÉ DES INFORMATIONS
ESSENTIELLES
ET CONTRAT DE PRÊT



Résumé des informations essentielles



- Il s'agit d'un document récapitulatif qui reprend les termes et conditions les plus importants (T&C).
- Il fournit une référence facile des conditions générales et spécifiques du prêt



Notre objectif devrait être...



**Les clients d'un PSF
peuvent-ils le
confirmer ?**



Je peux facilement comprendre le taux d'intérêt et le comparer avec d'autres institutions.



Je connais les montants et la date de mes échéances.



Je n'ai jamais eu de frais imprévus : frais de retard, frais de remboursement anticipé, changements de mon taux d'intérêt ou des conditions du prêt, ni de frais de gestion de compte...



L'institution m'a expliqué mes responsabilités à l'égard des autres membres du groupe s'ils tombent en impayés.



Je peux facilement connaître le montant restant dû de ma dette et le solde de mon compte d'épargne.



J'ai toujours la possibilité de poser des questions lors de mes interactions avec l'institution.

Exemple de résumé des informations essentielles (I/IV)



Notre document synthétique comporte trois sections :

1. Informations sur le client et conditions de base du prêt |
2. Flux de trésorerie du prêt proposé et frais |
3. Risques et conditions générales

I. Informations sur le client et conditions de base du prêt

KEY FACTS DOCUMENT

Bank:	InCash Nigeria
Branch:	Kafe District
Address:	Park Street 123, Abuja
Telephone:	01 55 66 77 99
Loan Officer:	Mercy
Product	Working Capital Loan

Client Information

Name:	Salif Keita
Address:	Cloud Street 999, Abuja
Telephone:	01 99 88 77 66
ID Number:	9,88,76,543

Payment conditions

Disbursement Date:	1-Jan-20
Maturity Date:	1-Sep-20
Installments :	161\$
Grace period:	1 month principal

Loan conditions

Loan Amount in \$:	1,000
Loan duration	8 months
Nominal interest rate	1.5% / mth
Disbursement Fee:	3%

244 Days

FLAT

of loan amount

VAT on interests:	20%
Insurance:	0.05%
Security Deposit:	10%
Fees are upfront or deducted	Deducted

monthly - on loan balance

deducted from loan

Exemple de résumé des informations essentielles (II/IV)



II. Flux de trésorerie et coûts du prêt proposé

Period	Date	Disbursement	Principle Repayment	Loan Balance	Interest Repayment	Fees	Insurance	Taxes on fees or interest	Security Deposit	Payments due by client (incl. security dep)	Client's Cash-flow	Description
0	1-Jan-20	1,000.00	-	1,000.00	-	30.00	-	-	100.00	130	870	Disbursement
1	1-Feb-20	-	-	1,000.00	15.00	-	0.50	3.00	-	19	(19)	Installment 1
2	1-Mar-20	-	142.86	857.14	15.00	-	0.43	3.00	-	161	(161)	Installment 2
3	1-Apr-20	-	142.86	714.29	15.00	-	0.36	3.00	-	161	(161)	Installment 3
4	1-May-20	-	142.86	571.43	15.00	-	0.29	3.00	-	161	(161)	Installment 4
5	1-Jun-20	-	142.86	428.57	15.00	-	0.21	3.00	-	161	(161)	Installment 5
6	1-Jul-20	-	142.86	285.71	15.00	-	0.14	3.00	-	161	(161)	Installment 6
7	1-Aug-20	-	142.86	142.86	15.00	-	0.07	3.00	-	161	(161)	Installment 7
8	1-Sep-20	-	142.86	0.00	15.00	-	-	3.00	-100.00	61	(61)	Installment 8
TOTAL		1,000.00	1,000.00		120.00	30.00	2.00	24.00	100.00	1,176.00	-176.00	

Le TEG est clairement mentionné

Coût total en valeur absolue

Annual Percentage Rate (APR):	48.5%
Total Interest Paid:	120
Total Fees Paid:	30
Total Insurance Paid:	2
Total Taxes Paid:	24
Total Cost of Credit:	176

The APR indicates the cost for you to borrow 100 for one year. In this case, it would cost you 48.5\$ to borrow 100\$ and keep the entire 100\$ for one full year. The APR is an essential figure for you to compare the true cost of different loans.

The Total Cost of Credit is the total amount you pay for your loans. It is calculated by adding all costs you will need to pay over the period of the loan. Note that this is based on the terms defined above, and assumes that your installments shall be paid in time. Please remember that you will also have to pay back the sum you borrowed.

Le flux de trésorerie détaillé est fourni

Explication des coûts totaux

Exemple de résumé des informations essentielles (III/IV)



III. Risques et conditions générales

For questions or complaints, call customer service at: 0800 123 456

Risks:

- ◇ If you delay repaying by more than 10 days, you will be charged 10\$ every 10d
- ◇ If you fail to repay your loan, you can lose your security deposit
- ◇ Failure to repay can harm your chances of accessing loans in the future
- ◇ In case of default, you will have to cover the costs of loan recovery

Signature of the client

Date

Further points to consider:

- ◇ Your data will be shared with the Credit Bureau and Tranquilo Insurance Ltd
- ◇ You have up to 5 days after signature to change your mind and pay back only loan
- ◇ You are entitled to prepay your loan after reaching the 2/3 of the loan term.
- ◇ InCash will keep your data confidential, secure and accessible to you

Signature of the branch manager:

Ce qui est inclus ici :

1. Pénalités
2. Conditions de garantie
3. Partage de données
4. Droits de rétractation
4. Paiement anticipé du prêt



Elements supplémentaires à inclure

Compte épargne (si rattaché)

1. Type de compte
2. Conditions de retrait
3. Si les fonds peuvent être utilisés pour le remboursement du prêt
(remboursement régulier/en cas de défaut)
4. Conditions de déduction automatique

Assurance (si rattachée)

1. Numéro de police
2. Type (vie/santé)
3. Qui contacter pour les indemnisations

Utilisation d'agents/tiers

1. Noms des agents partenaires
2. Frais/commission facturés

Contrats de prêt



Les contrats de prêt doivent fournir des détails sur le Résumé + informations suivantes

Assurance

- Compagnie d'assurance
- Type d'assurance (ex., vie, général, santé)
- Numéro de police
- Durée de la couverture
- Montant couvert
- Prime et comment est-elle payée (mensuellement, à l'avance)
- Noms des bénéficiaires et des personnes couvertes
- Qui contacter pour les indemnisations



Compte de dépôt

- Type de compte
- Intérêt et taxes
- Conditions et frais de retrait
- Conditions et frais de fermeture
- Conditions et frais de tenue de compte
- Intérêt après impôt
- Si les dépôts sont assurés par le gouvernement



Droits et responsabilités de toutes les parties

Motifs de résiliation du contrat

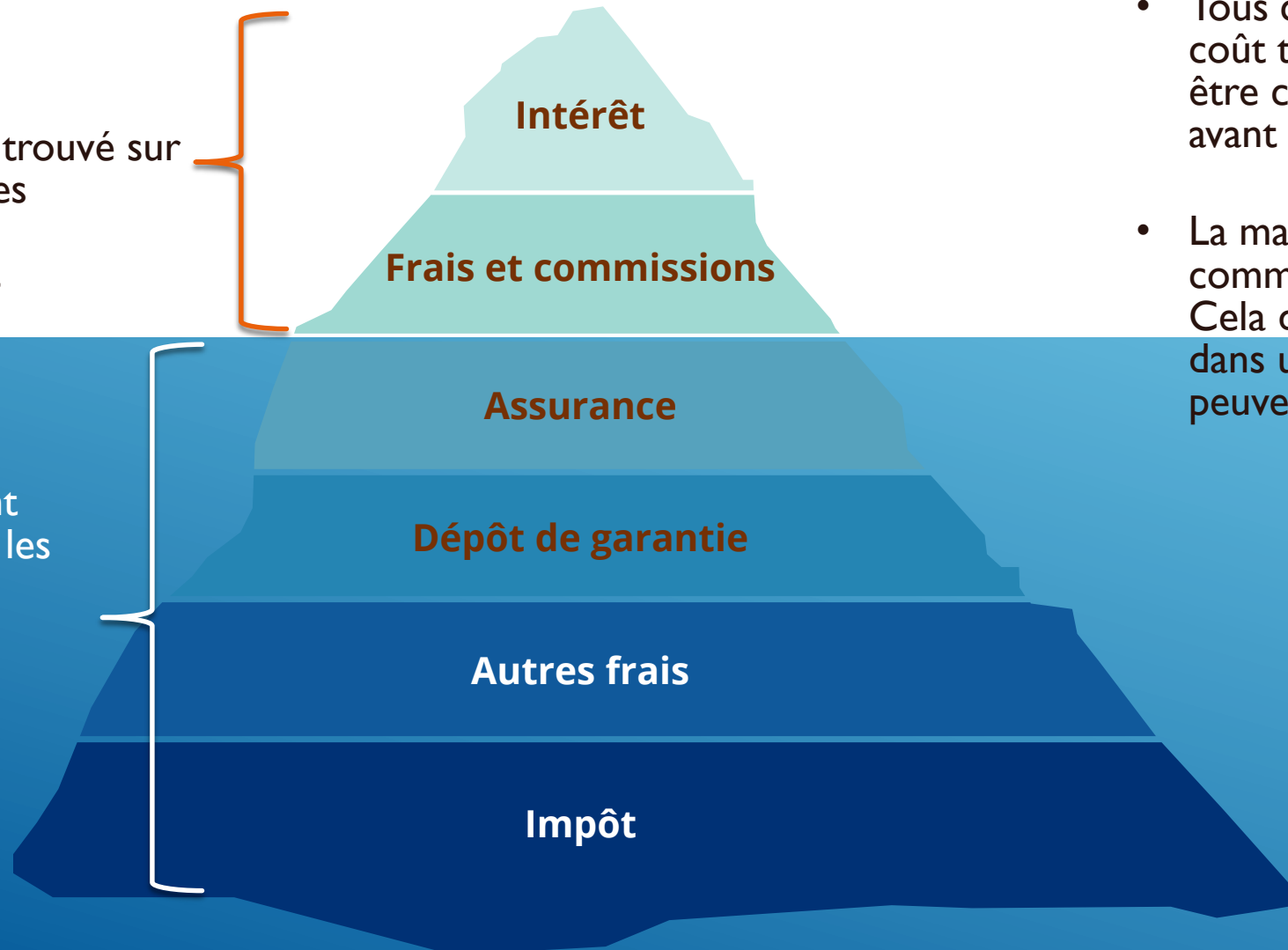
L'assurance et l'épargne peuvent ne pas être rattachées au prêt, si elles sont vendues séparément, les documents de police/T&C doivent contenir ces détails

Transparence de la tarification des prêts



Le plus souvent trouvé sur les contrats et les échéanciers de remboursement

Ces coûts doivent tous figurer dans les contrats et les échéanciers de remboursement



- Tous ces éléments constituent le coût total pour le client et doivent être clairement expliqués au client avant le décaissement.
- La manière dont cela est communiqué est très importante. Cela devrait être d'une manière et dans une langue que les clients peuvent comprendre

Le rééchelonnement de prêt est plus courant maintenant en réponse à la crise COVID. Cela augmente les coûts pour les clients. Il est fondamental d'expliquer dans quelle mesure cela augmente les coûts et de combien.

Ressources



1. [Guide de mise en œuvre](#) :
 - Dimension 4 Norme 4B : Pages 141 à 147
2. www.sptf.info:
 - a) Accéder à la **page de ressources** pour 4B - <https://sptf.info/dimension-4/standard-4b>
 - b) Sous la section outils et modèles de la page :
 - Transparence dans les promotions et les ventes : Une liste de contrôle pour les prestataires de services financiers
 - Documents essentiels pour les nouveaux clients
 - Exemple d'accord de prêt et résumé du contrat de prêt
3. Ressource sur la tarification : <https://cerise-spm.org/en/spi4/resources-spi4/apr-resources/>
 - Concepts clés et définition
 - Outil d'estimation du TEG/APR (avec tutoriel)

UNE APPROCHE TRANSVERSALE DE
LA TRANSPARENCE



Les Responsabilités dans tous les départements d'un PSF



Opérations

- Assurer une communication appropriée et opportune
- Éviter les ventes agressives

Gouvernance

- Suivi de la mise en œuvre des politiques dans la pratique

Gestion des réclamations

- Gestion des réclamations liées à des informations erronées ou insuffisantes
- Les demandes de renseignements sont l'occasion de fournir plus d'informations aux clients

Formation

- Soutenir les opérations pour former le personnel sur quoi, comment et quand communiquer avec les clients

Audit interne

- Suivi de la mise en œuvre de la politique et des pratiques,
- Y compris la vérification de la sensibilisation/compréhension des clients via des entretiens avec les clients



Assurer une communication en temps opportun

- Remplir la fonction critique de communiquer les messages clés aux clients le long de divers points de contact



Éviter les ventes agressives

- Accordez au client au moins une journée pour examiner les termes et conditions avant la vente.
- Évitez le regroupement de produits ou soyez transparent sur le regroupement de produits (par exemple, prêts + assurance)
- Déclarez le coût total du crédit aux clients afin qu'ils puissent comparer avec d'autres offres
- Assurez-vous d'avertir sur le « droit de refus » du client avant la vente.
- Options et processus de dépôt de réclamations



Informez le client avant d'apporter des modifications aux produits

- Informez les clients avant d'apporter des modifications aux termes et conditions spécifiés dans leurs contrats - par exemple, si le taux d'intérêt payé sur l'épargne change, ou avant l'expiration de la police d'assurance, afin qu'ils aient la possibilité de renouveler la police.



Les entretiens avec les clients doivent porter sur leur connaissance / sensibilisation / compréhension des clients :

Crédit

- Termes de base du produit
- Documents fournis aux clients,
- Paiement anticipé
- Garanties et conditions de saisie
- Gestion des impayés et comportement attendu du personnel

Epargne

- Type de compte
- Conditions
- Documents fournis aux clients
- Possibilités de retrait
- Fermeture du compte

Assurance

- Couverture
- Durée
- Prime
- Processus de demande d'indemnisation
- Documents fournis aux clients

← Réclamations (canaux disponibles, coordonnées) →

On ne peut s'attendre à ce que les clients se rappellent toutes ces informations, mais ils doivent savoir où ils peuvent les trouver si besoin.



Il est important que les conclusions des audits soient mises en œuvre :

- Les conclusions de l'audit doivent être communiquées au **conseil d'administration et à la direction** périodiquement.
 - Le CA doit fournir des directives sur les corrections nécessaires
 - Le CA doit également examiner si les constatations des audits antérieurs ont été suivies d'effet et si des améliorations ont été réalisées dans les domaines identifiés.
- Le **département formation**, ainsi que des opérations, a un rôle essentiel pour corriger des défats de transparence au niveau du client.
 - Concevez votre formation en utilisant les points de contact avec le client comme base.
- La **gestion des réclamations** est aussi cruciale:
 - Les réclamations liées à des informations insuffisantes / inexactes doivent être suivies et signalées à la direction et au CA de manière périodique.

...Aussi, lors de l'utilisation de canaux numériques et d'agents de paiement (I/II)



Les PSF utilisant les canaux numériques doivent s'assurer que:

- Les clients potentiels ont **un canal pour contacter un représentant du PSF** (numéro du centre d'appel, chat, boutique de l'agent, agence du fournisseur, etc.) après avoir vu les termes et conditions.
- Le client a la possibilité de **refuser le produit, et les options de désinscription** sont prévues
- **Le document Résumé et le contrat de prêt** sont enregistrés dans un compte client auquel le client peut facilement **accéder à tout moment**.
- **Informers les clients à l'avance** de tout renouvellement de produit et déductions **automatique**.
- Les transactions doivent être enregistrées sous une forme que le client peut conserver ou y accéder, comme un **historique des transactions numériques**
- **L'interface utilisateur est claire et simple**, fournissant des instructions étape par étape en langue locale
- Fournir aux utilisateurs des canaux numériques des instructions dans un langage simple sur la façon de **utiliser la technologie en toute sécurité**; fournir une formation, des explications, un dépannage et/ou une assistance aux utilisateurs débutants et à tout utilisateur ayant des difficultés à comprendre les fonctionnalités du service



N'oubliez pas que les compétences des clients en matière numérique sont clés. Évaluez et concevez des interfaces en ligne avec les compétences numériques de vos clients.

...Aussi, lors de l'utilisation de canaux numériques et d'agents de paiement (II/II)



Les PSF utilisant des agents doivent s'assurer que:

- **Les agents divulguent entièrement** les termes, les conditions et les informations sur les prix aux clients d'une manière et dans un langage qu'ils peuvent facilement comprendre en utilisant une variété de mécanismes (par exemple, des affiches chez les agents et des explications orales)
- **Les informations sur les produits** doivent contenir: les éléments inclus dans le contrat de prêt, le contrat de monnaie électronique, les conditions de transfert et de paiement.
- Les informations doivent être mises à disposition **avant l'approbation du prêt ou les transferts/paiements.**
- Veiller à ce que les **documents des agents à l'égard des clients** répertorient tous les frais, conditions, taxes et conditions d'annulation

CONFORMITÉ AUX STANDARDS

LES EXIGENCES MINIMALES



Conformité aux Standards - exigences minimales



Il y a 9 indicateurs indispensables de niveau Entrée

- Le prestataire remet aux emprunteurs un **Résumé des informations essentielles** avant qu'ils ne signent un contrat. Le document contient les informations suivantes :
 - - Montant total du prêt
 - - Tarification, y compris tous les frais
 - - Coût total du crédit - tout le principal, les intérêts et les frais plus les garanties en espèces
 - - Date de décaissement et durée du prêt
 - - Calendrier de remboursement avec les montants du principal et des intérêts, le nombre de versements et les dates d'échéance pour chaque versement de remboursement;
 - - Déductions du premier versement sur le principal et les frais, le cas échéant
 - - Comment les garanties en espèces / l'épargne obligatoire peuvent être utilisées en cas de défaut, le cas échéant
 - - Taux d'intérêt sur les moratoires, modalités et conditions, le cas échéant
- **Les contrats de prêt** sont disponibles dans les principales langues locales.
- Si le prestataire propose des **comptes de dépôt**, la documentation comprend les éléments suivants :
 - - Frais - y compris les frais de clôture
 - - Taux d'intérêt et comment les montants seront calculés
 - - Exigences de solde minimum et maximum
 - - Si les dépôts sont assurés par le gouvernement

Conformité aux PC - niveau d'entrée - exigences minimales



- Si le prestataire propose une **assurance**, il donne aux clients les informations suivantes au moment de la souscription :
 - - Un certificat de couverture qui précise au minimum la prime, le montant et le délai de la couverture, qui sont les bénéficiaires, quelles situations sont couvertes, les exclusions majeures, et quand et comment déposer une demande d'indemnisation
 - - Une explication sur la documentation requise pour prouver le dommage, le cas échéant
 - - conditions relatives aux annulations et aux paiements anticipés, le cas échéant
- Les communications du prestataire sont dans un langage clair et en langue locale ; l'information orale est utilisée pour les clients faiblement alphabétisés.
- Le prestataire offre aux clients un moyen de poser des questions et de recevoir des informations supplémentaires avant de signer des contrats.
- Le prestataire remet au client une copie du contrat complétée et signée et rend le contrat accessible à tout moment sur un compte en ligne ou sous format physique.
- Il fournit des reçus, sur papier ou électroniquement, pour chaque transaction.
- Si les remboursements du prêt sont automatiquement débités sur un compte client, le prestataire envoie aux clients un rappel de remboursement du prêt au moins un jour avant l'échéance du remboursement du prêt.





Si vous souhaitez recevoir des alertes sur les événements à venir, de nouvelles ressources disponibles, inscrivez-vous à notre bulletin d'information:

<https://sptf.info/mailling-list>

Avez-vous vu les nouveaux Standards?

<https://sptf.info/universal-standards-for-spm/universal-standards>

MERCI