

Annexe **Normes de Protection des Clients**

Février 2022

Vingt ans de recherche et de perfectionnement des meilleures pratiques dans le secteur de la finance inclusive ont permis d'élaborer **8 normes de protection des clients** qui garantissent que les services financiers sont fournis aux clients de manière sûre, responsable et équitable. Ces normes sont entièrement intégrées dans les Normes Universelles de Gestion de la Performance Sociale et Environnementale.

-  Norme **1** **LES PRODUITS, SERVICES ET CANAUX DE L'INSTITUTION SONT UTILES AUX CLIENTS.**
-  Norme **2** **L'INSTITUTION NE SURENDETTE PAS SES CLIENTS.**
-  Norme **3** **L'INSTITUTION DONNE AUX CLIENTS DES INFORMATIONS CLAIRES ET EN TEMPS OPPORTUN POUR SOUTENIR LA PRISE DE DÉCISION DU CLIENT.**
-  Norme **4** **L'INSTITUTION FIXE LES PRIX DE MANIÈRE RESPONSABLE.**
-  Norme **5** **L'INSTITUTION APPLIQUE UN TRAITEMENT ÉQUITABLE ET RESPECTUEUX DES CLIENTS.**
-  Norme **6** **L'INSTITUTION SÉCURISE LES DONNÉES DES CLIENTS ET INFORME LES CLIENTS DE LEURS DROITS SUR LES DONNÉES.**
-  Norme **7** **L'INSTITUTION REÇOIT ET RÉSOUT LES RÉCLAMATIONS DES CLIENTS.**
-  Norme **8** **LA GOUVERNANCE ET LA DIRECTION S'ENGAGENT À LA PROTECTION DES CLIENTS, ET L'AUDIT INTERNE & LES RH SOUTIENNENT SA MISE EN ŒUVRE.**



1. LES PRODUITS, SERVICES ET CANAUX DE L'INSTITUTION SONT UTILES AUX CLIENTS.

Pratique Essentielle	Indicateur / Détails
<p>1.1 L'INSTITUTION UTILISE SES DONNÉES POUR IDENTIFIER DES MODÈLES DE COMPORTEMENT FINANCIER PAR SEGMENT DE CLIENTÈLE.</p>	<p>1.1.1 L'institution analyse l'utilisation des produits (types et fréquence) par segments démographiques et socio-économiques de ses clients.</p>
<p>1.2 L'INSTITUTION RECUEILLE LES COMMENTAIRES DES CLIENTS SUR LEURS EXPÉRIENCES D'UTILISATION DE SES PRODUITS ET SERVICES.</p>	<p>1.2.1 L'institution réalise des enquêtes de satisfaction client. Fréquence minimale : tous les deux ans. (P)</p> <p>1.2.2 L'institution mène des entretiens avec des clients inactifs et/ou sortants pour rechercher des preuves de défauts dans la conception de ses produits.</p>
<p>1.3 L'INSTITUTION UTILISE LES INFORMATIONS ISSUES DES DONNÉES CLIENT POUR CONCEVOIR LES PRODUITS, LES SERVICES ET LES CANAUX DE DISTRIBUTION.</p>	<p>1.3.1 L'institution conçoit de nouveaux produits, services (financiers et non financiers) et canaux de distribution en utilisant des informations provenant d'études de marché et tests pilotes, des commentaires des clients et des données sur les changements au niveau des clients. (A)</p> <p>1.3.2 L'institution modifie ses produits et services existants en réponse aux besoins, aux commentaires et aux changements au niveau des clients.</p>

Pratique Essentielle

Indicateur / Détails

1.4 LES PRODUITS, SERVICES ET CANAUX DE L'INSTITUTION PROTÈGENT LES CLIENTS DES PRÉJUDICES.

1.4.1 L'institution adapte les échéanciers de remboursement aux flux de trésorerie des clients et au type d'entreprise. (E)

1.4.2 Les exigences de garantie et de garant de l'institution ne créent pas de graves difficultés pour les clients.

1.4.2.1 L'institution a établi une liste d'actifs ou de biens qui ne peuvent être donnés en garantie, comprenant des éléments qui pourraient entraîner de graves difficultés ou une perte significative de revenu pour le client. (P)

1.4.2.2 L'évaluation de la garantie est déterminée suite à une vérification basée sur le prix du marché et sur la valeur de revente. Le comité de crédit ou d'approbation de deuxième niveau vérifie l'évaluation de la garantie. (A)

1.4.2.3 L'exigence minimale pour la valeur de la garantie ne dépasse pas deux fois le montant du prêt, et le dépôt de garantie ne dépasse pas 20 % du montant du prêt. (A)

1.4.2.4 Si l'institution collecte les titres de propriété, elle les restitue au client une fois le prêt remboursé. (E)

1.4.3 Si l'institution prête en devises fortes, elle informe les clients du risque de change à l'aide de scénarios de coûts. L'institution peut également justifier la décision de ne pas prêter en monnaie locale. (A)

1.4.4 Si l'institution propose une assurance volontaire, elle évalue la valeur des produits d'assurance pour les clients :

1.4.4.1 L'institution analyse les données sur l'utilisation du produit : adoption du produit, taux de sinistralité, taux de renouvellement et taux de couverture.

1.4.4.2 L'institution analyse les données sur la manière dont elle traite les demandes d'indemnisations : taux de rejet des demandes d'indemnisations, délai moyen de résolution des demandes, motifs de rejet des demandes, motifs de rupture de couverture.

1.4.4.3 L'institution analyse les données sur l'expérience client avec l'assurance : démographie des personnes couvertes, réclamations, satisfaction client.

1.4.4.4 Si le ratio de sinistralité pour l'assurance-vie est inférieur à 60 %, l'institution demande à l'assureur d'en justifier le motif.

Pratique Essentielle
Indicateur / Détails

1.4.5 Si l'institution utilise des agents tiers, elle surveille la liquidité des agents tiers et si ces agents respectent les pratiques de protection des clients, et elle dispose de mécanismes pour résoudre les problèmes si nécessaire.

1.4.6 Si l'institution utilise des canaux numériques, elle surveille si les problèmes suivants surviennent et elle dispose de mécanismes pour résoudre les problèmes si nécessaire :

1.4.6.1 Erreurs de transactions telles qu'une transaction non aboutie, ou mal aboutie, fonds transférés sur un compte incorrect, fonds envoyés à un destinataire qui n'a pas été en mesure de les retirer dans un certain délai.

1.4.6.2 Dysfonctionnements du système tels qu'une panne prolongée, un temps d'arrêt programmé ou des retards de traitement.



2. L'INSTITUTION NE SURENDETTE PAS SES CLIENTS.

Pratique Essentielle

Indicateur / Détails

2.1 L'INSTITUTION PREND DES DÉCISIONS DE PRÊT EN FONCTION DE LA CAPACITÉ DE REMBOURSEMENT DU CLIENT.

2.1.1 L'institution a une politique et un processus documenté pour les approbations de prêt.

2.1.1.1 Le pourcentage du revenu disponible d'un emprunteur qui peut être affecté au remboursement de la dette ne peut pas être supérieur à 70 %, en incluant cette dette et celle d'autres prêteurs.

2.1.1.2 Les décisions d'approbation de prêt sont prises par au moins deux personnes, dont l'une qui n'interagit pas directement avec le client.

2.1.1.3 S'il existe une centrale de risques, l'institution lui fournit des rapports réguliers sur les données des clients et utilise les rapports de crédit de cette centrale dans le processus d'approbation des prêts.

2.1.1.4 Si l'institution propose des prêts de groupe, soit l'institution, soit les autres membres du groupe font une évaluation pour chaque membre du groupe.

2.1.2 L'institution effectue une analyse des flux de trésorerie pour évaluer la capacité de remboursement.

2.1.2.1 L'institution effectue une analyse des flux de trésorerie qui prend en compte les revenus, les dépenses et le service de la dette liés à l'entreprise et à la famille, ainsi que toute autre source de revenus, y compris les sources informelles.

2.1.2.2 L'institution n'utilise pas les garanties, les revenus du garant, le nantissement et/ou la couverture d'assurance comme estimation de la capacité de remboursement ou comme critère principal pour approuver un prêt.

2.1.3 La politique de l'institution sur le remboursement anticipé des prêts précise les conditions dans lesquelles il est acceptable que les clients remboursent un prêt par anticipation afin de contracter un nouveau prêt.

2.1.3.1 Lorsque le client demande un remboursement anticipé pour obtenir un autre prêt, l'institution spécifie une période de temps et/ou un pourcentage du capital du prêt actif qui doit être remboursé avant que le client ne puisse être éligible à un nouveau prêt.

Pratique Essentielle

Indicateur / Détails

2.1.3.2 Lorsque le client contracte un autre prêt immédiatement après le remboursement anticipé, l'institution effectue une nouvelle analyse des flux de trésorerie. (P)

2.1.4 Si l'analyse de l'approbation du prêt est effectuée via un algorithme, l'institution examine le bon fonctionnement de l'algorithme. Fréquence minimale : annuelle

2.1.4.1 L'institution examine l'efficacité de l'algorithme pour prédire le remboursement du client. (A)

2.1.4.2 L'institution vérifie si ses algorithmes comportent des biais par rapport à des catégories protégées et corrige ces biais si nécessaire.

2.2 L'INSTITUTION SURVEILLE LE MARCHÉ ET RÉPOND AU RISQUE ACCRU DE SURENDETTEMENT.

2.2.1 La direction surveille la qualité du portefeuille pour identifier le risque de surendettement. Fréquence minimale : mensuelle

2.2.1.1 L'institution analyse la qualité du portefeuille par agence, produit et segment de clientèle. (E)

2.2.1.2 L'institution suit les prêts restructurés, rééchelonnés ou refinancés. (P)

2.2.2 L'institution définit des niveaux de PAR qui déclenchent une surveillance et une réponse internes supplémentaires. (E)

2.2.3 Si le risque-crédit total de l'institution a dépassé en moyenne 10 % au cours d'un trimestre durant les trois dernières années, l'institution a pris des mesures correctives. (A)

2.3 LE PLAN STRATÉGIQUE ET/OU PLAN D'AFFAIRES DE L'INSTITUTION FIXE DES OBJECTIFS DE CROISSANCE RESPONSABLE.

2.3.1 L'institution ajuste ses objectifs de croissance à la saturation du marché. (P)

Pratique Essentielle
Indicateur / Détails

2.4 EN PÉRIODE DE FORTE CROISSANCE, L'INSTITUTION SURVEILLE PLUS FRÉQUEMMENT LES DONNÉES LIÉES À UNE CROISSANCE RESPONSABLE.

2.4.1 Lorsque l'institution identifie une croissance préjudiciable aux clients, elle prend des mesures d'atténuation telles que la réduction des objectifs de croissance, l'application de critères d'approbation de prêt plus prudents, ou la limitation du nombre total de prêts qu'un individu peut avoir en même temps.



3. L'INSTITUTION DONNE AUX CLIENTS DES INFORMATIONS CLAIRES ET EN TEMPS OPPORTUN POUR SOUTENIR LA PRISE DE DÉCISION DU CLIENT.

Pratique Essentielle

Indicateur / Détails

3.1 L'INSTITUTION EST TRANSPARENTE SUR LES TERMES, CONDITIONS ET PRIX DES PRODUITS.

3.1.1 L'institution 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 - total du capital, intérêts, et frais ainsi que le dépôt de garantie
- Date de décaissement et durée du prêt
- Calendrier de remboursement avec les montants du capital et des intérêts, le nombre de versements et les dates d'échéance pour chaque versement de remboursement;
- Toutes déductions du capital décaissé (ex: première échéance, commissions, frais, dépôt de garantie, taxes), le cas échéant.
- Comment les dépôts de garanties / l'épargne obligatoire peuvent être utilisés en cas de défaut, le cas échéant
- Taux d'intérêt moratoires, modalités et conditions, le cas échéant

(E)

3.1.2 Les contrats de prêt comprennent les informations suivantes, selon le produit :

- Période de grâce
- Epargne obligatoire / montant du portefeuille électronique
- Mécanismes de débit automatique des comptes
- Produits liés
- Obligations du membre ou du garant
- Conditions de garantie et procédures de saisie
- Conséquences d'un retard de paiement et d'un défaut de paiement
- Conditions de paiement anticipé: si c'est possible et comment cela affecte le coût
- Si les termes et conditions peuvent changer au fil du temps et comment cela peut affecter les clients

(P)

3.1.3 Les contrats de prêt sont disponibles dans les principales langues locales.

(E)



Pratique Essentielle
Indicateur / Détails
3.1.4 L'institution communique les informations sur les produits de manière à éclairer la prise de décision des clients.

3.1.4.1 L'institution publie des informations de base sur les produits, y compris les prix, dans les agences ou chez les agents tiers, ou sous forme numérique, le cas échéant. P

3.1.4.2 L'institution communique le TIA/TEG (ou le taux d'intérêt mensuel si la majorité des prêts sont inférieurs à 3 mois) dans le Résumé des informations essentielles et/ou le contrat de prêt. A

3.1.4.3 Les communications de l'institution sont formulées dans un langage clair et en langue locale; l'information orale est utilisée pour les clients faiblement alphabétisés. E

3.1.4.4 Le matériel promotionnel n'induit pas le client en erreur et n'est pas trompeur. P

3.1.5 Si l'institution utilise des agents tiers, elle vérifie que ces derniers fournissent aux clients la documentation concernant leurs frais, conditions de service et conditions d'annulation. A
3.1.6 Si l'institution propose des comptes d'épargne, la documentation comprend les éléments suivants : E

- 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

3.1.7 Si l'institution propose des services de paiements, elle donne les informations suivantes aux clients qui initient ou reçoivent des transferts d'argent, ou utilisent d'autres services de paiement : P

- Montant payé par l'expéditeur, dans la devise de l'expéditeur
- Taux de change estimé
- Montant à recevoir dans la devise de destination
- Frais
- Instructions pour encaisser le paiement
- Conditions d'annulation
- Instructions pour corriger les erreurs
- Confirmation de la transaction
- Taxes
- Produits liés, le cas échéant

Pratique Essentielle

Indicateur / Détails

- 3.1.8 Si l'institution propose une assurance, elle donne aux clients les informations suivantes au moment de la souscription : (E)
- 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

- 3.1.9 Si l'institution propose une assurance, elle fournit aux bénéficiaires des informations en temps opportun pendant le processus de demande d'indemnisation.

3.1.9.1 L'institution informe le bénéficiaire dans les 30 jours suivant la prise de décision concernant la demande d'indemnisation.

3.1.9.2 Lorsque la décision sur la demande d'indemnisation aboutit à un règlement, l'institution en informe le bénéficiaire dans les 30 jours suivant le règlement. Si la demande d'indemnisation est refusée, l'institution en informe le bénéficiaire et lui donne la possibilité de faire appel.

3.2 L'INSTITUTION COMMUNIQUE AVEC LES CLIENTS AUX MOMENTS OPPORTUNS ET À TRAVERS LES CANAUX APPROPRIÉS.

- 3.2.1 L'institution donne aux clients la possibilité de revoir les termes et conditions des produits.

3.2.1.1 L'institution offre aux clients un moyen de poser des questions et de recevoir des informations supplémentaires avant de signer des contrats. (E)

3.2.1.2 L'institution donne un préavis aux clients et la possibilité de se retirer avant de renouveler automatiquement un produit volontaire. (A)

- 3.2.2 L'institution remet aux clients une copie du contrat complétée et signée et rend le contrat accessible à tout moment sur un compte en ligne ou sous format physique. (E)

Pratique Essentielle

Indicateur / Détails

3.2.3 L'institution fournit aux clients des informations claires et précises sur le solde de leur(s) compte(s) de la manière suivante :

3.2.3.1 En fournissant sur demande un accès à leur solde de crédit ou d'épargne à jour. (P)





3.2.3.2 En envoyant des messages automatiques aux clients chaque fois qu'il y a une déduction automatique sur leur compte. (A)

3.2.3.3 En fournissant des reçus, sur papier ou électroniquement, pour chaque transaction. (E)

3.2.4 Si les remboursements du prêt sont automatiquement débités sur un compte client, l'institution envoie aux clients un rappel de remboursement du prêt au moins un jour avant l'échéance du remboursement. (E)



4. L'INSTITUTION FIXE LES PRIX DE MANIÈRE RESPONSABLE.

Pratique Essentielle	Indicateur / Détails	
4.1 L'INSTITUTION PRATIQUE DES PRIX JUSTES.	4.1.1 Le taux d'intérêt tient compte des coûts suivants, nécessaires à l'octroi d'un prêt: les charges financières, les charges d'exploitation, les pertes sur prêts et les rendements du capital.	
	4.1.2 Le Taux d'Intérêt Annualisé (TIA) pour tous les principaux produits de crédit de l'institution (> 20% du portefeuille) se situe à plus ou moins de 15% de ses pairs. S'il est en dehors de la fourchette, l'institution peut fournir une justification valable.	
	4.1.3 L'institution communique les intérêts de prêts sur un solde dégressif et selon la date exacte de paiement.	
	4.1.4 Les intérêts de prêt (y compris les intérêts de retard) ne courent pas au-delà de 180 jours d'arriérés au maximum.	
4.2 L'INSTITUTION FACTURE DES FRAIS RAISONNABLES.	4.2.1 L'institution ne facture pas aux clients la confirmation des transactions et les demandes de solde.	
	4.2.2 Les pénalités pour remboursement anticipé n'incluent pas les intérêts qui auraient couru entre la période de paiement anticipé et la fin du prêt.	
	4.2.3 Les intérêts moratoires et les pénalités ne sont pas capitalisés; ils sont calculés uniquement sur le capital.	



Pratique Essentielle

Indicateur / Détails

4.3 L'INSTITUTION NE TRANSFÈRE PAS DE COÛTS INUTILES AUX CLIENTS.

4.2.4 Si l'institution propose de l'épargne, elle facture des frais raisonnables sur les comptes d'épargne. (P)

4.2.4.1 Les frais sur les comptes d'épargne ne sont pas disproportionnés par rapport aux petits soldes de dépôt.

4.2.4.2 La structure des frais pour les comptes d'épargne ne permet pas de mettre les comptes à zéro par l'application répétée de frais.






4.3.1 Le ratio de charge de provisions pour créances douteuses se situe dans la fourchette de performance acceptée. S'il est en dehors de la fourchette, l'institution peut fournir une justification valable.

4.3.2 Le ratio de charges d'exploitation se situe dans la fourchette de performance acceptée. S'il est en dehors de la fourchette, l'institution peut fournir une justification valable. (E)

4.3.3 Le rendement des actifs (ROA) se situe dans la fourchette de performance acceptée. S'il est en dehors de la fourchette, l'institution peut fournir une justification valable. (A)



5. L'INSTITUTION APPLIQUE UN TRAITEMENT ÉQUITABLE ET RESPECTUEUX DES CLIENTS.

Pratique Essentielle	Indicateur / Détails	
<p>5.1 AU COURS DU PROCESSUS DE RECRUTEMENT ET D'EMBAUCHE, L'INSTITUTION ÉVALUE L'ENGAGEMENT DE CHAQUE CANDIDAT À ATTEINDRE LES OBJECTIFS SOCIAUX DÉFINIS ET À SERVIR SES CLIENTS CIBLES.</p>	<p>5.1.1 Tous les employés signent un document attestant qu'ils respecteront le Code d'éthique.</p>	
<p>5.2 LE CODE D'ÉTHIQUE DE L'INSTITUTION EXIGE UN TRAITEMENT ÉQUITABLE ET RESPECTUEUX DES CLIENTS.</p>	<p>5.2.1 Le code d'éthique de l'institution énonce les valeurs organisationnelles, les normes d'éthique professionnelle et le traitement des clients qu'elle attend de tous les employés et définit les sanctions à appliquer en cas de manquement.</p>	
	<p>5.2.2 Les politiques de l'institution interdisent ce qui suit :</p>	
	<p>5.2.2.1 Corruption, vol, pots-de-vin, fraude.</p>	
	<p>5.2.2.2 Intimidation du client : utiliser un langage abusif, utiliser la force physique, restreindre la liberté physique, harcèlement sexuel, crier après le client, entrer chez le client sans y être invité, humilier publiquement le client, utiliser des menaces.</p>	
	<p>5.2.2.3 Discrimination contre toutes les catégories protégées internationalement reconnues. [Note : Les catégories protégées sont les suivantes : Personnes de plus de 40 ans; Sexe; Race/ethnicité/ascendance nationale/origine sociale/caste ; Religion; Etat de santé, y compris le statut SIDA; Invalidité; Orientation sexuelle; Affiliation/opinion politique; État civil/statut matrimonial ; Participation à un syndicat.]</p>	



Pratique Essentielle

Indicateur / Détails

5.3 L'INSTITUTION N'UTILISE PAS DE TECHNIQUES DE VENTE AGRESSIVES.

5.2.3 L'institution informe les clients, oralement ou par écrit, de ses normes d'éthique professionnelle et des comportements interdits mentionnés dans le code d'éthique.

5.2.4 Si l'institution s'associe à des tiers, elle passe en revue le code d'éthique du tiers avant de signer un contrat pour vérifier l'engagement envers un traitement équitable et respectueux des clients.

5.3.1 L'institution dispose de mécanismes de contrôles internes pour surveiller si les employés ou les agents tiers se livrent à des ventes agressives.

5.3.2 La structure d'incitations et de primes de l'institution n'encourage pas les ventes agressives.

5.3.2.1 Lorsque les salaires des employés de première ligne sont composés d'une partie fixe et d'une partie variable, la partie fixe doit représenter au moins 50 % du salaire total.

5.3.2.2 L'institution surveille les ratios de productivité des employés de première ligne et enquête sur ceux qui dépassent un seuil prédéterminé.

E

E

5.4 L'INSTITUTION PROTÈGE LES DROITS DES CLIENTS À UN TRAITEMENT RESPECTUEUX PENDANT LE PROCESSUS DE RECOUVREMENT DES PRÊTS.

5.4.1 La politique de recouvrement de l'institution comprend les éléments suivants :

5.4.1.1 Une liste des pratiques de recouvrement appropriées et inappropriées, y compris les pratiques de saisie des garanties.

5.4.1.2 Un calendrier pour le processus de recouvrement qui laisse le temps à l'institution ou à l'agent de recouvrement de déterminer les raisons de la défaillance d'un client et au client de trouver des solutions.

5.4.1.3 Une information au client avant la saisie des garanties, lui permettant de tenter de remédier au défaut.

5.4.1.4 Une interdiction de vendre les garanties des clients à l'institution, au personnel de l'institution, à leurs proches ou à des tiers impliqués dans le processus de saisie.

P

E

E

E

5.4.2 L'institution restructure ou radie certains prêts à titre exceptionnel, sur la base d'une liste de situations de détresse.

E



6. L'INSTITUTION SÉCURISE LES DONNÉES DES CLIENTS ET INFORME LES CLIENTS DE LEURS DROITS SUR LES DONNÉES.

Pratique Essentielle

Indicateur / Détails

6.1 L'INSTITUTION MAINTIENT LA SÉCURITÉ ET LA CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES DES CLIENTS.

6.1.1 L'institution a des politiques de sécurité et de confidentialité des données qui couvrent la collecte, l'utilisation, la diffusion, le stockage et la conservation des informations des clients.

6.1.2 L'institution conserve les dossiers physiques et électroniques dans un système sécurisé.

6.1.2.1 L'accès au système est limité aux seules données et fonctions qui correspondent au rôle d'un employé (principe du « privilège minimal »).

6.1.2.2 L'institution contrôle l'utilisation des fichiers par les employés en dehors du bureau et l'institution conserve les enregistrements des noms des employés qui demandent/obtiennent l'accès aux fichiers des clients.

6.1.2.3 L'institution définit un processus clair pour protéger les données des clients lorsque les employés quittent l'organisation.

6.1.3 L'institution effectue une évaluation des risques pour identifier les risques liés aux données pour les clients. Fréquence minimale : annuelle

6.1.4 Si l'institution travaille avec des tiers qui ont accès aux données des clients, les accords de l'institution précisent que les tiers maintiendront la sécurité et la confidentialité des données des clients.

E

A

Pratique Essentielle

Indicateur / Détails

**6.2 L'INSTITUTION
INFORME LES CLIENTS
SUR LE CARACTÈRE
CONFIDENTIEL DE
LEURS DONNÉES ET
LEURS DROITS SUR LES
DONNÉES.**

6.2.1 L'institution explique aux clients comment elle utilisera leurs données, avec qui elle partagera les données et comment des tiers utiliseront les données. L'institution reçoit le consentement des clients avant d'utiliser ou de partager leurs données. (E)

6.2.2 Les informations sur l'utilisation des données et le consentement sont faciles à comprendre pour les clients.

6.2.2.1 Lorsqu'elle demande le consentement des clients pour utiliser leurs données, l'institution explique dans un langage clair et en langue locale, par écrit ou oralement, comment elle utilisera les données. Des liens Internet vers les déclarations de divulgation ne sont pas suffisants. (A)

6.2.2.2 L'institution forme les clients sur l'importance de protéger leurs informations personnelles, y compris les numéros d'identification personnels (PIN), les soldes des comptes d'épargne et les informations sur les problèmes de remboursement.

6.2.2.3 L'institution donne aux clients le droit de retirer leur autorisation d'utiliser les données et explique les conséquences de ce retrait. (A)

6.2.3 L'institution informe les clients de leur droit de consulter et de corriger leurs données personnelles et financières.



7. L'INSTITUTION REÇOIT ET RÉSOUT LES RÉCLAMATIONS DES CLIENTS.

Pratique Essentielle	Indicateur / Détails
<p>7.1 L'INSTITUTION DISPOSE D'UN MÉCANISME DE GESTION DES RÉCLAMATIONS FACILEMENT ACCESSIBLE AUX CLIENTS ET ADAPTÉ À LEURS BESOINS.</p>	<p>7.1.1 Les clients ont un moyen de soumettre des réclamations à des personnes autres que leur agent de crédit/agent leur ayant fourni le produit et le superviseur de cette personne. (E)</p>
	<p>7.1.2 L'institution dispose d'au moins deux canaux de réclamation gratuits et accessibles aux clients. (E)</p>
	<p>7.1.3 L'institution informe les clients sur la manière de déposer une réclamation. (E)</p>
	<p>7.1.3.1 L'institution affiche des informations sur la manière de soumettre une réclamation dans les agences, chez les agents tiers, dans la documentation sur les produits et sur tous les canaux numériques qu'elle utilise pour fournir des services aux clients. (E)</p> <p>7.1.3.2 Au cours du processus de souscription à un produit, l'institution informe les clients sur la manière de lui soumettre une réclamation et à tout partenaire tiers. (A)</p>
<p>7.2 L'INSTITUTION RÉSOUT EFFICACEMENT LES RÉCLAMATIONS.</p>	<p>7.1.4 Si le mécanisme de gestion des réclamations traite initialement les réclamations par des moyens automatisés, l'institution met à disposition des clients un canal avec une interaction humaine en direct. (A)</p>
	<p>7.2.1 La politique de gestion des réclamations de l'institution identifie des niveaux de gravité et exige que les plaintes graves soient immédiatement transmises à l'équipe de direction. (A)</p> <p>7.2.2 Le mécanisme de résolution des réclamations de l'institution garantit que toutes les réclamations formelles sont enregistrées dans un système sécurisé qui parvient au personnel chargé du traitement des réclamations et/ou à l'équipe de direction. (A)</p>

Pratique Essentielle

Indicateur / Détails

7.2.3 L'institution résout les réclamations des clients rapidement.

7.2.3.1 L'institution envoie aux clients une confirmation de réception de leurs réclamations et une notification lorsqu'elle a été résolue.

7.2.3.2 Si une institution reçoit des réclamations via des centres d'appels ou un système de messagerie électronique, elle contrôle le temps d'attente moyen.

7.2.3.3 L'institution résout au moins 90 % des réclamations dans un délai d'un mois. Si la résolution prend plus d'un mois, l'institution informe le client de la raison du retard.

A

7.2.4 Le personnel chargé de la gestion des réclamations a accès à des données pertinentes sur les clients, y compris les détails des transactions et les notes des conversations de réclamation précédentes.

7.3 L'INSTITUTION UTILISE LES INFORMATIONS PROVENANT DES RÉCLAMATIONS POUR GÉRER LES OPÉRATIONS ET AMÉLIORER LA QUALITÉ DES PRODUITS ET DES SERVICES.

7.3.1 Le système de gestion des réclamations crée un rapport pour la direction et le personnel de service à la clientèle. Fréquence minimale : mensuelle

7.3.2 L'équipe de direction examine les rapports de réclamations et les indicateurs de performance clés (par ex., délai moyen de résolution, pourcentage de résolution) et prend des mesures correctives pour résoudre les problèmes systématiques menant à des plaintes. Fréquence minimale : annuelle

7.3.3 Si l'institution s'associe à des tiers, l'institution aide ses clients à résoudre les réclamations qu'ils ont avec ces tiers.



8. LA GOUVERNANCE ET LA DIRECTION S'ENGAGENT À LA PROTECTION DES CLIENTS, ET L'AUDIT INTERNE & LES RH SOUTIENNENT SA MISE EN ŒUVRE.

Pratique Essentielle

Indicateur / Détails

8.1 LE CONSEIL D'ADMINISTRATION PREND DES DÉCISIONS STRATÉGIQUES SUR LA BASE DE DONNÉES SOCIALES ET FINANCIÈRES.

8.1.1 Le conseil d'administration utilise les données suivantes, fournies par la direction, pour surveiller la protection des clients. Fréquence minimale : annuelle.

8.1.1.1 Analyse du risque de surendettement des clients. (A)

8.1.1.2 Analyse de l'insatisfaction des clients : taux de clients inactifs ou de départ des clients, résultats des enquêtes de sortie et réclamations des clients.

8.1.1.3 Taux d'intérêt et si ces taux sont responsables.

8.1.1.4 Rapport sur les systèmes de l'institution pour la confidentialité et la sécurité des données, en particulier toute défaillance ou brèche.

8.1.1.5 Rapports sur toute fraude ou corruption, y compris extorsion et pots-de-vin.

8.1.2 Le conseil d'administration prend des mesures correctives lorsqu'il identifie des risques pour les clients, pour les employés ou lorsque l'institution n'atteint pas ses objectifs sociaux. (A)

8.2 LA DIRECTION PREND DES DÉCISIONS STRATÉGIQUES ET OPÉRATIONNELLES SUR LA BASE DE DONNÉES SOCIALES ET FINANCIÈRES.

8.2.1 La direction analyse les données suivantes et évalue les risques. Fréquence minimale : annuelle

8.2.1.1 Analyse des risques liés à la protection des clients (surendettement, traitement inéquitable, manque de transparence, confidentialité des données clients, réclamations, fraude, corruption et pots-de-vin)

Pratique Essentielle

Indicateur / Détails

8.2.2 L'audit interne et/ou la gestion des risques intègrent les critères suivants dans les activités de surveillance régulières :

8.2.2.1 Capacité de remboursement des clients, analyse des approbations de prêts, prévention des ventes agressives

(A)

8.2.2.2 Transparence envers les clients

8.2.2.3 Respect du code d'éthique ; prévention de la fraude et de la corruption

8.2.2.4 Saisie des garanties et pratiques de recouvrement appropriées

(P)

8.2.2.5 Utilisation abusive et fraude sur les données des clients

8.2.2.6 Traitement des réclamations, y compris l'examen d'un échantillon de cas

8.2.3 La direction prend des mesures correctives lorsqu'elle identifie des risques pour les clients, pour les employés ou lorsque l'institution n'atteint pas ses objectifs sociaux.

8.3 L'INSTITUTION FORME TOUS LES EMPLOYÉS À SES OBJECTIFS SOCIAUX ET À LA PROTECTION DES CLIENTS.

8.3.1 L'institution forme les employés à la protection des clients, conformément à leurs rôles et responsabilités. La formation couvre au minimum les sujets suivants :

8.3.1.1 Analyse de la capacité de remboursement et processus d'approbation de crédit

(P)

8.3.1.2 Comment éviter les techniques de vente agressives, y compris comment respecter le droit des clients de refuser des produits

8.3.1.3 Comment expliquer les prix, les termes et conditions aux clients et comment vérifier la compréhension des clients

(P)

8.3.1.4 Pratiques de recouvrement des créances et procédures de recouvrement des prêts

(P)

8.3.1.5 Politiques de confidentialité et de partage des données et risques de fraude, y compris les fraudes courantes, l'identification des fraudes et le signalement des fraudes.

8.3.1.6 Comment fonctionne le mécanisme de gestion des réclamations, comment résoudre les réclamations contre des prestataires tiers et comment traiter les clients avec respect pendant le processus.

Pratique Essentielle
Indicateur / Détails

**8.4 L'INSTITUTION
ÉVALUE ET INCITE
LES EMPLOYÉS
SUR LA BASE DE
CRITÈRES SOCIAUX
ET FINANCIERS.**

8.4.1 Les évaluations de performances des employés et les incitations incluent la protection des clients ou des critères de performance sociale.

8.4.1.1 L'évaluation des performances comprend des critères de protection des clients, tels que la qualité du portefeuille et le service client, y compris le traitement des clients avec respect et sans discrimination.

A

8.4.2 L'institution revoit le système d'incitation pour en vérifier les conséquences négatives telles que la fraude, les mauvais traitements envers les clients, les ventes agressives, le surendettement ou le taux élevé de rotation des employés.



