



Advancing financial access for the world's poor

Promoting Financial Capability and Consumer Protection

Les principes de la protection de la clientèle en microfinance

Corinne Riquet, CGAP
Accra, 08 Septembre 2009

Protection des consommateurs : fondements

- ❑ Complexité des mécanismes de délivrance des produits et services (innovations)
- ❑ Sophistication des produits et services offerts
- ❑ Diversité des prestataires de services financiers
- ❑ Connaissances financières des clients
- ❑ Disponibilité d'informations pertinentes pour les clients
- ❑ Impact des crises (économique, financière...)

Protection des consommateurs :

Les six principes

- ❑ *La volonté d'éviter le surendettement*
- ❑ *La transparence des prix*
- ❑ *Des pratiques de recouvrement appropriées*
- ❑ *La déontologie de comportement du personnel employé*
- ❑ *Des mécanismes de réparation des préjudices*
- ❑ *La confidentialité des renseignements concernant les clients*

Protection des consommateurs :

Les six principes

- ❑ **La volonté d'éviter le surendettement** : Les emprunteurs ont une bonne capacité à rembourser et ne sont pas dans une situation de surendettement
 - méthodologie permettant d'apprécier la capacité d'endettement
 - vérification de la situation d'endettement actuelle (partage d'informations, recours à la centrale des risques...)

- ❑ **La transparence des prix** : La tarification, les termes et conditions sont transparents et publiés de manière adéquate et compréhensible
 - utilisation de termes et outils de mesure communs à la profession aux fins de comparaison
 - affichage visible des conditions dans une présentation compréhensible

Protection des consommateurs :

Les six principes

- ❑ **Des pratiques de recouvrement appropriées** : Les pratiques de recouvrement des prêts en usage ne sont pas abusives ou coercitives
 - adoption des dispositions réglementaires (mais ne sont pas toujours existantes)
 - élaboration de dispositions de recouvrement et application

- ❑ **La déontologie de comportement du personnel employé** : Le personnel respecte les standards en matière d'éthique et des procédures de lutte contre la corruption sont mises en place
 - élaboration et adoption de code d'éthique interne et/ou inter professionnel
 - formation du personnel

Protection des consommateurs :

Les six principes

- ❑ **Des mécanismes de réparation des préjudices :** Les clients ont accès et à temps, à des mécanismes adaptés pour la résolution de leurs plaintes et problèmes
 - mise en place de voies et procédures de recours
 - diffusion auprès du personnel et des clients des dispositions existantes

- ❑ **La confidentialité des renseignements concernant les clients :** Respect du caractère privé des informations sur les clients
 - élaboration de règles d'accès aux données des clients
 - communication de ces règles au personnel et aux clients

Protection des consommateurs: Qu'est ce qui pourrait être fait?

Réglementation

- ❑ Niveau minimum de capital, adéquation des fonds propres...
- ❑ Habilitation des prestataires
- ❑ Obligation de publier le taux effectif global
- ❑ Participation obligatoire à la centrale des risques...

Auto régulation par les acteurs

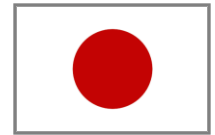
- ❑ Code de bonnes conduites entre acteurs
- ❑ Définition claire de voies de recours
- ❑ Publication des informations sur le MIX
- ❑ Publication d'indicateurs de mesure de la performance sociale

Sensibilisation et capacité des clients

- ❑ Incorporer l'éducation financière dans les relations entre PSF et clients
- ❑ Campagne de sensibilisation au profit des clients
- ❑ Information des clients sur les différents produits et services offerts par les PSF et les avantages /coûts de chaque produit...

Quelques initiatives!!

- ❑ Campagne pour la protection des clients (Accion International/Centre pour l'Inclusion Financière et CGAP)
<http://www.campaignforclientprotection.org>
- ❑ Groupe de travail sur la performance sociale (SPTF)
http://www.microfinancegateway.org/resource_centers/socialperformance
- ❑ Microfinance transparency (Chuck Waterfield, M Yunus)
<http://www.mftransparency.org>
- ❑ Programme de formation en éducation financière (Microfinance Opportunity)
<http://www.microfinanceopportunities.org/workFE.php>
- ❑ CGAP: <http://www.cgap.org>
 - ⇒ Directives concertées du CGAP (réglementation, publication de l'information financière...)
 - ⇒ Mix Market, Rating fund, IS fund
 - ⇒ Focus note en cours d'élaboration sur les stratégies/cadres sur l'habilité financière



BILL & MELINDA GATES foundation



Advancing financial access for the world's poor

www.cgap.org

www.microfinancegateway.org



MINISTRY FOR FOREIGN AFFAIRS OF FINLAND



FORD FOUNDATION



Pour lancer la discussion

- ❑ ***Quels sont les risques les plus fréquents auxquels les différents segments de clients font face dans leur relation d'affaire avec les prestataires de services financiers?***
(Transparence de prix, de termes et de conditions, pratiques de recouvrement, éthique du personnel des IMF, voie de recours, protection des données)
- ❑ ***Quelles pourraient être les difficultés de la mise en application de ces principes au sein des institutions de la région; de quelles natures pourraient être ces difficultés ?***
(réglementaires, réticences des IMF elles mêmes, niveau éducationnel de la clientèle.....)