

La convention annuelle SPTF 2016 : Notes du jour des réunions préliminaires

Réunion des autorités de réglementation : en marche vers une réglementation responsable (le 30 Mai 2016)

Noms des Intervenants : Professeur Alok MISRA, [Management Development Institute](#); Leah Wardle, [SPTF](#); Isabelle Barres, [Smart Campaign](#); Ewa Bankowska, [MFC](#); Aldo Moauro, [Microfinanza Rating](#)

Objectif de la séance : La séance a pour objectif de mettre en lumière les initiatives globales en matière de finance responsable et souligner les considérations importantes pour les autorités de régulation dans le développement de politiques d'inclusion financière prenant en compte les principes clés de la finance responsable. Les discussions ont porté sur les préoccupations suivantes :

- Comment les régulateurs peuvent-ils aider les pauvres à mieux gérer leur risque ?
- Quelles sont les différentes approches utilisées pour mesurer l'inclusion financière ?
- Comment les régulateurs peuvent-ils protéger les clients des pratiques irresponsables et fournir un système robuste de gestion des griefs ?
- Comment ces mesures proactives peuvent-elles créer une stabilité sur les marchés financiers ainsi que des résultats positifs pour les clients ?
- Quels sont les défis pour les régulateurs en matière d'intégration des normes internationales dans leur cadre réglementaire national ?

Matinée

Intervention de Mme Leah Wardle

La séance a débuté par le mot de bienvenue de Leah Wardle de la SPTF. Elle a ensuite fait une présentation sur le concept de la finance responsable qui doit être vu sous deux angles :

- **La Protection des Clients** : Offrir des services financiers et non financiers sans nuire aux clients. Toute institutions financière (IF) doit veiller au respect des 07 principes de protection des clients quelque soit sa mission (commerciale ou sociale);
- **La Gestion de la Performances Sociale (GPS)** : Offrir des services financiers et non financiers bénéfiques pour les clients. C'est la responsabilité des institutions qui ont une double mission (sociale et financière).

En termes de priorisation, il est plus indiqué que les organisations travaillent à la mise en œuvre des principes de protection des clients.

Leah a précisé que les Normes Universelles de Gestion de la Performance Sociale ("Normes Universelles") sont un cadre de référence créé par les acteurs et pour les acteurs de la microfinance, sur la base des bonnes pratiques en matière de gestion de la performance sociale et de la protection des clients, pour justement corriger plusieurs années de dérive de

mission (IF plus focalisées sur la mission financière). Les 06 dimensions des Normes Universelles de GPS ont été présentées aux participants.

Plusieurs questions ont été soulevées par les régulateurs à savoir :

- *Comment recruter concrètement les employés sur la base de critères sociaux?*
- *Comment offrir des services dans des zones à haut risques ou nécessitant des investissements élevés pour éviter d'appliquer un taux d'intérêt différent d'une zone à une autre pour un même produit?*
- *Faut-il développer des produits uniquement pour sa population cible ?*

Les différentes réponses ont permis de savoir qu'il est important de s'assurer que les personnes à recruter partagent la mission et les objectifs de l'institution. Il faut également retenir que les normes sont faciles à appliquer dans certaines dimensions et moins dans d'autres (question d'équilibre entre performance sociale et financière). Mais il n'est pas raisonnable que les IF pratiquent des prix qui ne s'inscrivent pas dans la durée. Aussi, l'institution devrait-elle réaliser des études pour identifier de nouvelles opportunités.

Intervention de Dr Alok MISRA

Leah a introduit Dr Alok MISRA pour modérer la suite des travaux. Les régulateurs ont réalisé une priorisation des trois dimensions qui leur semblent les plus importantes. Au terme de l'exercice, il ressort que les dimensions **4 (Traiter les Clients de Manière Responsable)**, **2 (S'assurer de l'Engagement du Conseil d'Administration, de la Direction, et du Personnel en Faveur des Objectifs Sociaux)**, et **1 (Définir et Suivre les Objectifs Sociaux)** paraissent les plus importantes. Les dimensions 4 et 1 ont été priorisées pour la suite des travaux.

L'étude de cas sur la cartographie de la réglementation du Nicaragua en matière de finance responsable a été passée en revue. Chaque régulateur a réalisé par la suite la cartographie de la réglementation de son pays en matière de finance responsable. Il s'en est suivi un partage d'expériences sur les dispositions réglementaires visant à éviter le surendettement des clients et le traitement respectueux et équitable des clients.

Il ressort des échanges que :

- ✓ **En matière de dispositions réglementaires pour éviter le surendettement des clients, le régulateur doit ou peut :**
 - **Donner des directives pour obliger les IF à une meilleure appréciation de la capacité de remboursement :** La réglementation en Suisse est conçue de telle sorte que les IF sont obligées de bien analyser la capacité de remboursement des clients. S'il est avéré que le client n'a pas la capacité de rembourser en cas d'impayé, ce dernier n'a pas l'obligation de rembourser son prêt. Pour une meilleure appréciation de la capacité de remboursement, le régulateur a le devoir d'exiger des IF, la formation du personnel et l'éducation financière des clients (auto évaluation des clients sur leur capacité à faire face au prêt). Les régulateurs doivent contrôler les politiques des IF et s'assurer que l'IF rend visite effectivement au client car ses derniers n'ont pas toujours une bonne éducation financière.
 - **Définir des Plafonds :** Dans plusieurs pays par exemple, la capacité de remboursement des prêts aux particuliers est plafonné à 33% du revenu du client ; En Jordanie, les autorités de régulation ont plafonné les montants de prêt en fonction du profil du client.
 - **Minimiser les risques dans des secteurs d'activités :** Dans certains pays, les régulateurs ont défini un seuil (% du portefeuille de prêt) au delà duquel, l'institution ne peut plus financer les secteurs d'activités considérées comme à haut

risque et pouvant entrainer le surendettement du client (le secteur de l'agriculture par exemple) ;

- **Mise en place d'une centrale des risques/Crédit bureau** : Le régulateur peut rendre obligatoire, la consultation du "crédit bureau," c'est-à-dire la centrale des risques. Il peut aider à la mise en place d'un tel dispositif. Une expérience est en cours dans la zone UEMOA.

Avant la pause-déjeuner, une question importante a été soulevée : *Est-ce que le régulateur a la capacité de vérifier les politiques de l'IF sur le terrain y compris la visite au client? De l'intervention de plusieurs personnes, nous pouvons retenir que le régulateur pourrait aller en profondeur y compris visite des clients si des situations très graves sont avérées (prendre la température au niveau des clients).*

APRES MIDI

Suite des travaux avec Dr Alok MISRA

- ✓ **Dans le domaine du traitement équitable et respectueux des clients, tous les pays ont des directives mais avec des pratiques différentes :**
 - **En Philippines**, il existe un cadre de protection des consommateurs qui couvre toutes les dimensions des normes. Il existe des règlements spécifiques sur le recouvrement acceptable et des personnes sont dédiées pour le contrôle des pratiques sur le marché. Par exemple, les banques ne sont pas autorisées à menacer les emprunteurs.
 - **Au Pérou**, il a été mis en place une autorité nationale de la réglementation qui suit les pratiques responsables dans le secteur.
 - **En Tunisie**, il existe une Loi qui prévoit tout un chapitre sur la protection des clients. Par exemple, les moyens exercés par les IF dans le recouvrement ne peuvent être diffamatoire, insultant, favoriser un abus de faiblesse. Les IF ont l'obligation d'avoir un système de traitement des plaintes en interne.
 - **En RDC**, la Loi sur les activités de microfinance prévoit une clause stipulant que les femmes ont droit au prêt au même titre que les hommes.
 - **Au Nicaragua**, la Loi définit la protection des consommateurs qui s'applique à tous les acteurs. La réglementation exige de la part des IF, l'élaboration d'un manuel de gestion et la désignation d'une personne en charge du suivi des pratiques responsables de l'institution. Il est demandé aux institutions d'être transparent.

Le régulateur doit s'assurer que l'IF a des politiques de rééchelonnement des prêts.

Au terme de cette séance de partage d'expériences, il a été question de savoir comment protéger le client et préserver les intérêts de l'IF dans un contexte où la banque centrale exige aux IF la constitution de provisions lorsque le portefeuille se dégrade (agit négativement sur la performance de l'institution) ?

De la question, l'on retient que protéger les clients ne veut pas dire ne pas protéger l'institution. Si le client ne paie pas, la viabilité de l'institution peut être remise en cause. Une bonne politique de l'institution permet de protéger également les autres IF et donc le secteur tout entier.

Quels sont les pratiques des régulateurs en matière de contrôle des normes de protections des consommateurs ?

Avoir des normes c'est bon, mais comment en assurer le contrôle ?

Dans un premier temps, il est bien très important d'opérer un arbitrage entre les objectifs et coûts de contrôle. Le régulateur peut utiliser les Normes Universelles de Gestion de la Performance Sociale comme outil de contrôle des opérations des IF.

Au Pérou, deux approches de contrôle sont privilégiées par le régulateur: la vérification que les contrats ne comportent pas de clauses abusives pour chaque type de prêt ; la vérification du système de gestion des plaintes des clients avec des rapports détaillés sur les différents types de plaintes et des mesures de corrections possibles. Des visites terrains sont effectuées pour voir comment l'IF fait son travail.

En Inde, une structure a été mise en place pour gérer les plaintes des clients et pour compléter l'initiative des IF. Le client a la possibilité de se plaindre aussi bien au niveau des IF qu'à la structure qui rend compte à la banque centrale ;

Au Sénégal, il existe l'observatoire de la qualité des services financiers qui est rattaché au ministère des finances.

Pour s'assurer de la mise en œuvre de la dimension 1 (définir et suivre les objectifs sociaux) par les IF, les régulateurs ont analysé la possibilité de sa prise en compte lors de l'analyse des dossiers de demande d'agrément.

Au Nicaragua, le régulateur encourage aussi les IF à donner une priorité à la performance sociale. A cet effet, des certificats sont accordés aux IF qui démontrent leur engagement dans la mise en place d'un dispositif de gestion de la performance sociale. Des réflexions sont en cours pour la mise en place d'un système de rating social des IF qui se base sur les normes internationales. Ainsi, il serait plus facile d'évaluer le niveau d'inclusion financière des IF.

Les participants ont soulevé plusieurs préoccupations sur les structures habilités à gérer les plaintes des clients et leur mode de financement. Il ressort des échanges que des expériences sont en cours et devraient aider à mieux répondre à cette préoccupation.

Partage d'expériences de 03 organisations

Microfinanza Rating :

- Bolivie : développement d'une approche de notation de la performance sociale des IF en partenariat avec la banque centrale. Toutes les institutions doivent présenter chaque année, une notation sociale et financière ;
- Tadjikistan : organisation d'un atelier sur la réglementation relative à la protection efficace des clients avec des études de cas pour la revue des articles de la Loi sur la protection des clients (analyse des écarts pour la revue du projet de Loi sur la protection des clients) ;
- RDC : Appui à la banque centrale pour le calcul du taux d'intérêt effectif global applicable au secteur et sur le processus de reporting de ce taux;
- Madagascar : Analyse des déterminants du taux d'intérêt.

Smart Campaign

- Plusieurs travaux effectués sur le modèle de cadre juridique pour la protection des consommateurs. Un modèle de code de protection des consommateurs a été développé et est disponible dans plusieurs langues ;
- Plusieurs outils ont été développés pour améliorer les pratiques en matière de protection des clients.

Microfinance Centre (MFC)

- Présentation de l'outil SPI4 pour la mesure de la performance sociale des IMF ;
- Expérience avec les banques centrales de certains pays qui financent des programmes d'éducation financière.

Prochaines étapes : Il est recommandé aux régulateurs de réaliser une cartographie de la réglementation en fonction des Normes Universelles de Gestion de la Performance Sociale et de partager les résultats avec la SPTF.