

**Annexe 4**

**Code d'éthique  
(projet)**

## **OBJET :**

Le présent Code d'éthique a pour objet de définir les règles d'éthique et de bonne conduite auxquels s'engagent Exp Services Maroc et les Usagers de la Centrale des Risques..

Il énonce les règles de comportement entre Exp Services Maroc et les Usagers.

Il est à rappeler que les Parties doivent se conformer aux obligations législatives, réglementaires et conventionnelles,

Ainsi, conformément à l'article 2 de la Circulaire 27/G/2007 de Bank-Al-Maghrib, les établissements de crédit sont tenus de communiquer à Bank Al-Maghrib les informations nécessaires au bon fonctionnement de la Centrale des Risques. Dans ce cadre, les Usagers sont tenus au respect de la notice technique communiquée par Exp Services Maroc, conformément aux stipulations du Contrat.

De plus, conformément à l'article 2 de la Circulaire 28/G/2007 de Bank-Al-Maghrib, les Usagers, établissement de crédit, sont tenus de consulter la Centrale des Risques pour l'octroi de crédit à leur clientèle.

Chaque partie garantit qu'elle a mis en place et s'engage à maintenir en place toutes les mesures nécessaires au respect du présent Code d'Ethique.

## **I- DROIT D'ACCES**

### **Principe**

Par principe d'équité, afin de préserver et maintenir de bonnes relations entre les Usagers, les Usagers établissements de crédit s'engagent à consulter et à alimenter la Centrale des Risques pour l'objectif d'accéder au service fournis par Exp Services Maroc.

### **Droit d'accès à la Centrale des Risques :**

Les données personnelles contenues dans le système d'information de la Centrale des Risques peuvent seulement être consultées et traitées par les personnes autorisées de l'Usager. Ces personnes doivent être impliquées dans le processus d'octroi de crédits ou d'évaluation de la solvabilité des clients demandeurs de crédits.

L'Usager s'engage à limiter l'accès à la Centrale des Risques à ses seuls personnels, dûment habilités et bénéficiant de toutes mesures de sécurité (mot de passe, etc) nécessaire à l'accès à la Centrale des Risques.

## **II- GESTION DES DONNEES**

### **Qualité des données d'alimentation**

Il est rappelé que, conformément au Contrat, l'Usager s'engage à mettre en œuvre tous les efforts nécessaires pour que les données d'alimentation transmises à Bank Al-Maghrib soient exhaustives, fiables, et conformes aux spécifications techniques.

De même, l'Usager s'engage également à ne pas de fournir intentionnellement de fausses déclarations dans les données d'alimentation transmises à Bank Al-Maghrib.

Exp Services Maroc s'engage à mettre en place :

- Un programme de suivi de la qualité des données de façon à remonter périodiquement aux Usagers les écarts par rapport aux spécifications techniques

Les Usagers s'engagent à effectuer les corrections nécessaires sur la base des recommandations d'Exp Services Maroc présentées au comité des usagers, et ce dans des délais compatibles avec le bon fonctionnement de la Centrale des Risques.

### **Confidentialité des données :**

L'Usager mettra en œuvre tous les moyens nécessaires pour s'assurer que son ou ses personnels qui est ou sont amenés dans le cadre de l'exercice de leurs fonctions, à accéder aux données personnelles de la Centrale des Risques, tant les données d'alimentation, que les données de restitution et les réclamations, conservera(ont) ces données strictement confidentielles et secrètes.

Exp Services Maroc, qui est amené dans le cadre de l'exercice de ses fonctions, à accéder aux données personnelles des clients de l'Usager gardera strictement confidentielles les données personnelles susvisées dont Exp Services Maroc aura connaissance.

### **Sécurité des données**

Exp Services Maroc s'engage à prendre toute les mesures techniques et organisationnelles nécessaires, afin d'éviter tout accès non autorisé ou atteinte à la sécurité des données que ça soit lors de leur réception, de leur traitement ou de leur transmission aux Usagers ou clients.

L'Usager s'engage, dans le cas de la conservation des données de restitution, sous quelque forme que ce soit, à prendre toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires à la protection des données stockées contre tout accès non autorisé ou divulgation.

### **Utilisation des données de restitution**

Conformément à l'article 6 du contrat, il est rappelé que l'accès à la Centrale des Risques est limité aux strictes Fins Autorisées et notamment les finalités suivantes :

- Générer les rapports de solvabilité (tels que définis au niveau du contrat) rattachés aux clients (tels que définis au niveau du contrat) se présentant auprès de l'Usager pour une demande de crédit quel que soit son type ou son montant ;
- Le traçage des clients débiteurs de l'Usager dans le but du recouvrement des créances.

Les données partagées ne doivent en aucun cas être utilisées pour des besoins de prospection commerciale, d'études marketing, de ciblage des clients des autres Usagers ou d'identification et de sélection de nouvelles perspectives.

Ces données contenues dans le rapport de solvabilité ne peuvent également être utilisées pour des études de marché et/ou de la promotion, de la publicité et/ou la vente directe de produits ou de services commercialisés par l'Usager auprès de clients d'autres Usagers.

## **III- OBLIGATIONS ENVERS LES CLIENTS**

### **Droit d'Information des clients**

L'Usager s'engage à ce que la transmission de données d'alimentation faite par lui à Bank Al-Maghrib en vu d'être intégrées au niveau de la base de données de la Centrale des Risques soit réalisée conformément à la législation en vigueur.

Ainsi, l'Usager s'engage à informer le client au moment de la collecte des données d'alimentation :

- Des destinataires de ces informations, à savoir Bank Al-Maghrib, son délégataire, à savoir Exp Services Maroc et les autres Usagers ;

- De la finalité du traitement de la Centrale des Risques ;
- Des types d'usagers ayant accès à ces données
- Ainsi que, le cas échéant, de la période de conservation de ces données au niveau de la Centrale des Risques.

Exp Services Maroc s'engage à faire ses meilleurs efforts pour fournir aux clients s'adressant à elle pour l'obtention de leurs rapports de solvabilité les explications nécessaires relatives en plus des informations visées ci-dessus, à la lecture desdits rapports.

### **Prise en charge des réclamations des Clients**

Les Usagers feront leurs meilleurs efforts pour communiquer toute information nécessaire à Exp Services Maroc pour à l'exercice de son activité en matière de gestion des réclamations

Exp Services Maroc, s'engage à la réception, de la part d'un client ou son mandataire, d'une réclamation à :

- Agir en toute bonne foi, avec intégrité, compétence, diligence, respect et d'une manière éthique envers les clients ;
- Veiller au respect de la réglementation et des procédures en vigueur.

Il est précisé qu'EXP Services Maroc a mis en place un système de gestion des processus de réclamations déposées par un client et que ce système a fait l'objet d'une validation par Bank Al-Maghrib.

L'Usager s'engage à la réception, de la part d'Exp Services Maroc, d'une réclamation à :

- Agir en toute bonne foi avec intégrité, compétence, diligence, respect et d'une manière éthique envers les clients et les autres Usagers pouvant être à l'origine de la réclamation ;
- Veiller au respect de la réglementation et des procédures en vigueur.

Exp Services Maroc et l'Usager s'engagent, tous deux, à respecter les délais réglementaires en vigueur de traitement des demandes de rectifications ; actualisations ou suppressions de données émanant des clients.

## **IV- COMITE D'ETHIQUE**

Le Comité d'Éthique est l'entité responsable du suivi de l'exécution du présent Code d'Éthique, ainsi que du processus des demandes de changement ou de recommandation.

Le Comité comprend les représentants compétents et habilités en matière de risque ou de conformité des Usagers et d'EXP Services Maroc qui en assurent la présidence et le secrétariat. Le Comité se réunit en présence d'un représentant de Bank Al-Maghrib. Il est précisé que le représentant de Bank Al-Maghrib n'a aucune voie délibérative, il pourra simplement être consulté par le comité

### **Responsabilités du Comité d'Éthique**

Le Comité sera en charge, notamment :

- D'informer les Usagers du périmètre du Code et de fournir les conseils nécessaires liés au respect de règles d'éthiques qui y sont contenues ;
- D'apporter les modifications et les amendements nécessaires au code d'éthique ;
- De recommander les actions nécessaires à la conformité avec le Code.

## **Gestion des changements au Code d'Éthique et recommandations :**

Le Comité sera le forum où les représentants désignés des Usagers se rencontreront pour gérer les modalités des changements qui seront apportés au Code d'Éthique ou les éventuelles recommandations, selon le processus suivant :

- Toute proposition de modification à apporter au code d'éthique ou toute recommandation doit être soumise au Groupe de travail du comité d'Éthique pour appréciation et étude,
- Le Groupe de travail du comité présente aux Usagers les propositions de modifications ou de recommandation pour discussion,
- Une fois approuvées, les propositions de modifications ou de recommandation sont présentées une seconde fois à l'ensemble des Usagers pour approbation finale,

## **Les Finalités et Missions du Comité d'Éthique :**

Le Comité d'Éthique a pour principales missions :

- De passer en revue les dispositions du Code d'Éthique et la mise en œuvre opérationnelle de ces dispositions.
- De promouvoir la connaissance du code et répandre sa compréhension.
- Fournir les conseils et les informations nécessaires à l'interprétation du Code pour l'ensemble des Usagers de la Centrale des Risques.
- Encourager les Usagers à mettre en place des procédures internes relatives au respect du présent Code d'Éthique et à proposer, le cas échéant, des audits pour assurer la conformité avec le présent Code.
- Discuter des problèmes liés à la qualité des données qui pourront surgir.
- Passer en revue les développements de nouveaux produits et nécessitant l'utilisation des données partagées,

Le Comité d'Éthique a pour finalité de veiller à l'intégrité, la diligence, et au respect des règles d'éthique pour la gestion des données de la Centrale des Risques.

Le Comité d'Éthique se réunira tous les semestres, ou suite à une convocation expresse formulée par Exp Services Maroc ; Bank Al Maghrib ou l'un des usagers.

## **Respect du code d'éthique et Arbitrage**

Les Usagers doivent développer chez leurs collaborateurs un comportement professionnel et le sens du service rendu aux clients dans le respect des règles du présent Code d'éthique. Ils doivent rappeler à leurs collaborateurs l'existence du présent Code et faire en sorte qu'il soit scrupuleusement respecté.

Les Usagers et Exp Services Maroc doivent assurer la conformité interne au présent Code.

Tout manquement au respect des règles et normes d'éthique exposées au niveau du présent code sera soumis à l'arbitrage du Comité d'Éthique et éventuellement à l'arbitrage de Bank Al-Maghrib.