

## **APSF**

### **Section Crédit à la Consommation et à l'Immobilier et Gestion des Moyens de Paiement**

#### **Cellule Anti-fraude**

### **REUNIONS DU 16 JUIN 2009 (pages 1 à 7) ET DU 14 JUILLET 2009(pages 8 à 7)**

---

#### **REUNION DU MARDI 16 JUIN 2009**

---

#### **Réunion ouverte par Mme Laila Mamou et M. Aziz Cherkaoui, animée par M. Mostafa Melsa**

#### **Présents**

- Laila Mamou - Wafasalaf
- Aziz Cherkaoui - Salafin
- Mohammed Mtiri - Acred
- Khalid Abdellaoui - Assalaf Chaabi
- Omar Ghissassi- Eqdom
- Maria El Kadmiri - Salafin
- Kenza Daoudi - Sofac
- Farouq Mial - Wafasalaf
- Mostafa Melsa - APSF
- Kamal Benkiran - APSF

-----

Réunie le 5 mai 2009, la Section Crédit à la Consommation et à l'Immobilier et Gestion des Moyens de Paiement a décidé d'examiner le phénomène de la fraude aux dossiers de crédit. Elle a constitué, pour ce faire, une cellule ad hoc, dite "Cellule anti-fraude" composée des responsables Conformité des sociétés membres.

Réuni le 9 juin 2009, le Conseil de l'APSF a entériné la décision de la Section, invitant la Cellule à se réunir le 16 juin 2009.

-----

#### **COMPTE-RENDU SUCCINCT**

#### **Qu'est-ce que la fraude ?**

La fraude désigne des actes comme l'usurpation d'identité, la falsification de documents, la dissimulation de faits, la présentation de documents authentiques destinés à tromper sur la situation réelle du client.

Elle peut être le fait d'actions individuelles ou de réseaux et nécessite des complicités. Dans tous les cas, elle suppose une victime (victime qui peut d'ailleurs être elle-même complice du fraudeur).

### **Où se situent les failles ?**

L'absence de vigilance, en particulier chez les correspondants des sociétés de crédit, mais également les défaillances dans le contrôle interne des sociétés de crédit, expliquent en bonne partie les cas de fraude constatés (fraudes avortées ou fraudes subies).

### **Evaluation précise du phénomène**

En vue d'évaluer de manière précise et chiffrée le phénomène et ce, dans toutes ses composantes (volume, lieu, tentatives subies, tentatives avortées) et selon les modes de remboursement de crédit (clients CNT, clients Convention privée, OPB), les membres décident de renseigner, avec le maximum de précision, des états récapitulatifs qui leur seront adressés par l'APSF.

Les éléments ainsi recueillis serviront de base à l'établissement du diagnostic de la situation et, partant, des mesures à entreprendre.

### **Premières recommandations de la Cellule**

A ce stade des échanges, la Cellule émet trois recommandations majeures :

**A.** PROMOUVOIR LA CULTURE DE LUTTE CONTRE LA FRAUDE et ce, à travers des ACTIONS DE FORMATION, aussi bien du personnel de front office en agence propre que des correspondants des sociétés de crédit

**B.** PROCEDER A UN ASSAINISSEMENT DU RESEAU DES CORRESPONDANTS, les cas de fraude étant le plus souvent constatés par leur biais et assortir les conventions liant les sociétés de crédit aux correspondants d'aspects déontologiques.

**C.** ENGAGER DES ACTIONS AUPRES DES PARTENAIRES TRADITIONNELS DE L'APSF (CNT), VOIRE D'INSTITUTIONS NATIONALES (CNSS, Administration de la Défense nationale) des actions permettant aux sociétés de crédit d'obtenir des informations destinées à s'assurer de l'intégrité des informations qui leur sont communiquées dans des cas de fraude présumés .

-----

### **COMPTE-RENDU DETAILLE**

Mme Laila Mamou et M. Aziz Cherkaoui chargés par le Conseil de lancer les travaux de la Cellule, remercient membres de leur présence. Ils rappellent les objectifs qui sont assignés à la cellule suite aux réunions de la Section et du Conseil, à savoir procéder à un diagnostic précis de la fraude et émettre, sur cette base, des recommandations en vue de prévenir le phénomène.

Ils font part du constat de recrudescence du phénomène et de l'idée, émise au sein de la Section, de partager, dans le cadre du SAAR, des données relatives à la fraude et aux fraudeurs en vue de prévenir toute tentative en la matière. Ils soulignent la nécessité d'une veille permanente, tant la fraude évolue, prenant des formes de plus en plus sophistiquées et variées.

Ils en appellent un arbitrage judiciaire entre conditions de concurrence (pièces exigées pour l'instruction des dossiers) et vigilance au moment de l'instruction du dossier de crédit et au moment du financement. Ils récusent à cet égard le principe d'une concurrence entre sociétés de crédit sur les justificatifs demandés à la clientèle et en appellent à un minimum de pièces requises, à respecter par l'ensemble de la profession, pour instruire les dossiers de crédit.

Le délégué général indique que sur la base du travail réalisé par la Cellule, l'APSF partagera ses conclusions avec la DSB de Bank Al-Maghrib également préoccupée par cette question.

Les recommandations de la cellule pourront également alimenter le code d'éthique dont est appelée à se doter la profession.

Mme Laila Mamou et M. Aziz Cherkaoui souhaitent aux membres de la Cellule plein succès dans leurs travaux.

-----

Le Délégué général remercie également les membres de leur présence et leur propose de se livrer, sans tarder, à un brainstorming sur la question. L'objectif étant, sur la base de ces premiers échanges, de sérier, dans la mesure du possible la fraude dans toutes ses composantes et d'arrêter, ensuite une méthode de travail.

De ce tour de table, il ressort que la fraude :

- désigne des actes comme la falsification de documents, l'usurpation d'identité, la dissimulation de faits, l'établissement de documents destinés à tromper sur la situation réelle du client
- nécessite, dans tous les cas, une victime (victime qui peut d'ailleurs être partie prenante)
- implique des complicités externes (délivrance de "vrais - faux" documents, délivrance de données personnelles à des tiers) et, parfois, internes
- met en jeu les correspondants des sociétés de crédit, voire des collaborateurs internes
- est le fait d'actions individuelles ou de réseaux
- concerne tous types de clientèle, de crédit et de modes de remboursement
- s'effectue aussi bien dans les agences propres qu'auprès des correspondants
- est détectée :
  - . quand la fraude est déjà subie, à l'initiative de la victime ou lors de la cessation des remboursements
  - . quand il s'agit encore d'une tentative de fraude, soit au moment de l'instruction du dossier, soit au moment du financement.

Sur la base de ce tour de table et des expériences des membres, la cellule retient d'étudier les cas de fraudes selon :

- le statut du demandeur de crédit (salarié du secteur privé, fonctionnaire civil, fonctionnaire militaire, profession libérale)
- le lieu de demande de crédit (agence propre ou correspondant).

A chaque fois, les membres recensent les pièces demandées, tentent de déterminer la faille et émettent des recommandations en vue de prévenir le phénomène.

Les membres étudient les cas des salariés du secteur privé et des fonctionnaires mandatés par le CNT (fonctionnaires civils et fonctionnaires militaires). Les cas de la clientèle privée conventionnée et des professions libérales ne sont pas traités, faute de temps.

### **- 1<sup>er</sup> cas : le client se présente à l'agence propre**

#### ▪ Pièces demandées :

- Copie de la CIN authentifiée par le front office
- RIB **ou** spécimen de chèque
- Dernier relevé bancaire (selon le montant demandé)
- Attestation de salaire
- Justificatif de résidence (facture téléphonique ou facture d'eau ou d'électricité ou certificat de résidence)
- Coordonnées téléphoniques (téléphone fixe obligatoire)

#### Autres pièces demandées pour les cas des fonctionnaires mandatés par le CNT

- Etat Valant Cession de Créances (EVCC)
- Etat d'engagement délivré par l'administration de tutelle
- Attestation de travail délivrée par le responsable du lieu de travail

#### ▪ Cas récents

Les cas récents de fraude portent sur une dizaine de dossiers montés soit par des réseaux soit à titre individuel. Certains de ces dossiers ont été financés.

#### ▪ Pièces falsifiées ou "vrais faux documents"

Pièces falsifiées. Il s'agit :

- soit de la CIN : le demandeur de crédit appose sa photographie sur la CIN d'un tiers, ou modifie les données de sa propre CIN : numéro, adresse, profession, date de délivrance.
- soit du relevé bancaire.

"Vrais faux documents": le demandeur de crédit demande et obtient des pièces authentiques dans le seul but d'obtenir un crédit. C'est le cas de l'ouverture d'un compte bancaire pour obtenir un RIB.

#### ▪ Origine de la faille

Dans certains cas, la faille réside dans un manque de vigilance de contrôle des pièces présentées, en particulier la CIN qui est une pièce maîtresse du dossier.

Dans le cas des fonctionnaires, les fraudeurs obtiennent, d'une manière ou d'une autre, le n° CNT du fonctionnaire.

- Détection de la fraude

La fraude est détectée :

- à l'initiative de la victime qui constate des prélèvements indus
- en cas d'interruption des remboursements et d'analyse par la société de crédit des causes de cette interruption.

- Remèdes à apporter

- CIN : Procéder à un contrôle rigoureux de la CIN et former pour ce faire le front office. Les membres recommandent d'effectuer des recoupements, très simples au demeurant, comme vérifier la concordance entre la date de délivrance de la CIN et le nom du Directeur général de la sécurité nationale, signataire de ce document.

- Exiger le spécimen de chèque **et** le dernier relevé bancaire

- Obtenir auprès du CNT le n° de compte bancaire du client au moment de la confirmation (n° à comparer avec le les déclarations du client).

### **- 2<sup>ème</sup> cas : le client se présente chez le correspondant**

A gros traits, il s'agit d'un cas similaire au 1<sup>er</sup> cas, sauf que dans le cas d'espèce c'est le correspondant qui authentifie la CIN, correspondant qui peut à dessein se montrer peu vigilant à cet égard.

Le correspondant peut en outre monter des dossiers totalement fictifs. Chez certaines sociétés, 50% des dossiers falsifiés proviennent des correspondants.

- Remèdes à apporter

- Former les correspondants à un contrôle rigoureux des pièces constitutives du dossier, notamment la CIN

- Pour les prêts personnels, et lors du financement, systématiser la délivrance du chèque barré non endossable au nom du client

- Assortir les conventions entre sociétés de crédit et correspondants de règles déontologiques et procéder à un assainissement de ce réseau, l'image de la profession étant ternie par certains d'entre eux.

### **- 3<sup>ème</sup> cas : le client, militaire (FAR, Gendarmerie, Forces Auxiliaires) mandaté par le CNT, se présente à l'agence propre**

- Pièces demandées :

Les pièces constitutives du dossier de crédit sont les mêmes que celles exigées pour les fonctionnaires civils mandatés par le CNT, à la différence que l'attestation de salaire doit être assortie de la mention "demande de crédit" et d'une ancienneté d'au moins 6 mois. En outre, le demandeur de crédit doit produire :

- un certificat de présence au corps
- un certificat de résidence (adresse civile) pour tout agent des Forces Auxiliaires quand ce dernier ne réside pas dans une caserne

- Volume de la fraude

Les membres indiquent ne pas constater de fraude des militaires en agence propre, sauf dans une société.

- Procédure

La société de crédit adresse périodiquement un listing des demandes de crédit en vue d'obtenir l'accord préalable du supérieur hiérarchique. Ce listing est restitué à la société de crédit, assorti pour chaque demandeur de crédit de la mention "accord" ou "refus". Il est apposé en outre d'un numéro de registre et d'un visa à l'endos.

- Falsification

Des faux en écriture peuvent être constatés dans les listings restitués par le centre administratif à la société de crédit.

- Origine de la faille

La défaillance du contrôle interne expliquerait les cas de fraude, la société de crédit ne s'assurant pas que le listing reçu du centre administratif comporte effectivement un numéro de registre et un visa à l'endos.

La fraude tient au fait que le militaire omet d'indiquer qu'il est à la veille de quitter sa fonction et qu'il ne sera donc plus mandaté par le CNT. Elle réside aussi dans la communication d'informations erronées à la société de crédit quant au taux d'endettement du militaire ou quant à son âge.

- Remèdes à apporter

Formaliser la procédure en vigueur actuellement dans le cadre d'une convention entre l'administration de tutelle des militaires et les sociétés de crédit.

**- 4<sup>ème</sup> cas : le client, militaire (FAR, Gendarmerie, Forces Auxiliaires) mandaté par le CNT, se présente chez le correspondant**

La même procédure que dans le 3<sup>ème</sup> cas est appliquée.

En l'occurrence, les membres en appellent à plus de vigilance de la part des correspondants et là aussi, comme dans le 2<sup>ème</sup> cas, à un assainissement du réseau des correspondants.

-----

Faute de temps, la Cellule décide de poursuivre l'examen des autres cas lors d'une prochaine réunion.

A ce stade, et vue d'évaluer de manière précise et chiffrée le phénomène et ce, dans toutes ses composantes (volume, lieu, tentatives subies, tentatives avortées) et selon les modes de remboursement de crédit (clients CNT, clients Convention privée, OPB), les membres décident de renseigner, avec le maximum de précision, des états récapitulatifs qui leur seront adressés par l'APSF.

Les éléments ainsi recueillis serviront de base à l'établissement du diagnostic de la situation et, partant, des mesures à entreprendre.

---

**REUNION DU 14 JUILLET 2009**

---

**I./ PIECES MAITRESSES A DEMANDER POUR L'INSTRUCTION D'UN DOSSIER DE CREDIT**  
**II. / FAILLES POSSIBLES ET PARADES POSSIBLES**

-----

**I./ PIECES MAITRESSES A DEMANDER POUR L'INSTRUCTION D'UN DOSSIER DE CREDIT (nouveau client)**

<b>Automobile</b>	<b>EDM (équipement domestique)</b>	<b>PP (prêt personnel) &amp; Revolving</b>
Dans tous les cas : Copie de la CIN certifiée conforme par les autorités	Copie de la CIN authentifiée par le distributeur	Dans tous les cas : Copie de la CIN authentifiée par le correspondant ou le front office de l'agence propre
<b>Si fonctionnaire</b> Voir documents PP dans ce cas	<b>Si fonctionnaire</b> Voir documents PP dans ce cas	<b>Si fonctionnaire civil</b> - Etat d'engagement - Justificatif de résidence (original): émanant d'une institution reconnue : IAM, Lydec... - Spécimen de chèque et dernier relevé bancaire (original) <b>Si fonctionnaire militaire</b> - Voir procédure Sofac (Mme Daoudi)
<b>Si salarié privé</b> - Attestation de travail - Attestation de salaire (original) - 2 derniers bulletins de paie (original) - Spécimen de chèque et 3 derniers	<b>Si salarié privé</b> - Attestation de travail - Attestation de salaire (original) - 2 derniers bulletins de paie (original) - Spécimen de chèque et 3 derniers relevés	<b>Si salarié privé « pur » :</b> Mêmes documents que pour un crédit automobile et un crédit EDM

<p>relevés bancaires (original)  - Justificatif de résidence (original) émanant d'une institution reconnue : IAM, Lydec...  Si l'adresse de la CIN est différente de l'adresse du justificatif de résidence, demander l'original du relevé bancaire (cas de ceux qui résident chez les parents par exemple)  - Coordonnées téléphoniques (téléphone fixe obligatoire)  <b>Si PLAAC</b>  - Selon l'activité, carte professionnelle authentifiée par l' "autorité de tutelle" : chambre de commerce, ordre des médecins ...  - Original du modèle 7 daté de moins de 3 mois.  - Dernier avis d'imposition – impôt local  - Spécimen de chèque et 3 derniers relevés bancaires (original)  - Justificatif de résidence (original) émanant d'une institution reconnue : IAM, Lydec...  - Coordonnées téléphoniques (fixe obligatoire)</p>	<p>bancaires (original)  - Justificatif de résidence (original) émanant d'une institution reconnue : IAM, Lydec...  Si l'adresse de la CIN est différente de l'adresse du justificatif de résidence, demander l'original du relevé bancaire (cas de ceux qui résident chez les parents par exemple)  - Coordonnées téléphoniques (téléphone fixe obligatoire)    <b>Si PLAAC</b>  - Selon l'activité, carte professionnelle authentifiée par l' "autorité de tutelle" : chambre de commerce, ordre des médecins  - Original du modèle 7 daté de moins de 3 mois.  - Dernier avis d'imposition (impôt local)  - Spécimen de chèque et 3 derniers relevés bancaires (original)  - Justificatif de résidence (original): émanant d'une institution reconnue : IAM, Lydec...  - Coordonnées téléphoniques (fixe obligatoire)</p>	<p><b>Si salarié «conventionné »</b>  - Cession de délégation sur salaire (accord de l'employeur pour le prélèvement)  - Attestation de travail  - Attestation de salaire (original)  - 2 derniers bulletins de paie (original)  - Spécimen de chèque et 3 derniers relevés bancaires (original)  - Justificatif de résidence (original) émanant d'une institution reconnue : IAM, Lydec...  si adresse CIN différente de l'adresse justif de résidence, original du relevé bancaire (cas de ceux qui résident chez les parents par exemple)  - Coordonnées téléphoniques (téléphone fixe obligatoire)    <b>Si PLAAC</b>  Idem EDM</p>
<p><b>Personnes morales</b>  - Statuts  - Original du modèle 7 daté de moins de</p>		

3 mois - Copie CIN du gérant habilité (selon forme de la société) - Dernier avis d'imposition (impôt local) - Bilans des 3 derniers exercices - Spécimen de chèque et 3 derniers relevés bancaires (original)		
---	--	--

## II. / FAILLES POSSIBLES ET PARADES POSSIBLES

PIECE	FAILLE	POINTS DE SURVEILLANCE	RECOMMANDATIONS
- CIN	Photo : éviter photo de profil ; cachet sur la photo ; N° de CIN tronqué	Photo Caractères de saisie	- Concordance de la date de délivrance et du signataire de la CIN (voir liste des DGSN successifs) - Concordance entre informations en langue française et informations en langue arabe (auditrice, éditrice « nachira »)
- Justificatifs de résidence	Lydec : Montant de consommation compte tenu de la profession déclarée ou exercée		
- Justificatifs de travail : Attestation de travail, de salaire et derniers bulletins de paie RC Si commerçants		- S'assurer de l'existence de l'employeur - Bulletin de salaire : s'assurer du montant des cotisations déclarées par rapport au montant	- Consultation systématique du site de la CNSS - Enquête employeur pour tout nouveau dossier - Consultation de la base de l'OMPIC (reste l'aspect coût de l'abonnement)

		<p>réellement dû (calcuette Cetelem)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Concordance entre date d'ancienneté et prime d'ancienneté</li> <li>- Recouper l'attestation de travail et le bulletin de paie (convergence des informations : N° CNSS, date de naissance)</li> </ul>	<p>et de la consultation – Voir possibilité de négociation pour toute la profession) → voir partenariat APSF OMPIC pour intégration données OMPIC in Saar ?</p>
- Documents bancaires		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Couleur des documents,</li> <li>- Qualité du papier</li> <li>- Cachet de l'agence</li> <li>- Nature des opérations</li> </ul>	<p>- Transmettre le relevé à la banque pour validation des données. (Reste à savoir si la banque est encline à coopérer : infos confidentielles ? )</p>