
COMPTE-RENDU DE LA
RENCONTRE DU CONSEIL DE L'APSF
AVEC LE GOUVERNEUR DE BANK AL-MAGHRIB
Jeudi 3 décembre 2009, siège de l'APSF

Le Conseil de l'APSF a reçu, jeudi 3 décembre 2009, le Gouverneur de Bank Al-Maghrib accompagné du Directeur de la Direction de la Supervision Bancaire et du Directeur du Réseau et des Relations avec les Entreprises de Bank Al-Maghrib.

Déroulement de la rencontre

- Présentation au Gouverneur de Bank Al-Maghrib des membres du Conseil de l'APSF et de ses invités
- Mot de bienvenue du Président de l'APSF
- Intervention du Gouverneur de Bank Al-Maghrib
- Adoption du plan d'action Bank Al-Maghrib - APSF pour l'année 2010
- Echanges
- Conclusion du Gouverneur de Bank Al-Maghrib

MOT DE BIENVENUE DU PRESIDENT DE L'APSF AU GOUVERNEUR DE BANK AL-MAGHRIB

Le Président de l'APSF souhaite la bienvenue au Gouverneur de Bank Al-Maghrib. Dans son mot de bienvenue, il s'arrête sur :

- l'évolution de l'activité des métiers de financement en 2009 (situation du crédit-bail et du crédit à la consommation disponible à fin septembre 2009)
- l'action professionnelle récente de l'APSF. Il fait part, à cet égard, de l'état d'avancement des chantiers liés à la bonne gouvernance, à l'appréciation et la gestion du risque et aux relations des sociétés de financement avec la clientèle. L'accent est mis sur l'institution du "Médiateur de l'APSF", les compétences du Médiateur et les conditions d'éligibilité des litiges à la médiation
- la "sempiternelle question de la présentation au public des opérations d'assurances par les sociétés de financement". Est mis en avant le principe selon lequel les sociétés de financement doivent être considérées pour ce qu'elles sont, à savoir des établissements de crédit. Et que de ce fait, les mesures applicables aux banques, quand elles sont de nature à les concerner, doivent leur être étendues

- les chantiers appelés à faire l'objet d'un plan d'action avec la DSB, à savoir l'adoption d'un code d'éthique par les métiers de financement, code appelé à traiter de l'endettement des ménages, des conditions de concurrence et de la publicité des offres de crédit
- l'examen, toujours de concert avec Bank Al-Maghrib, des moyens de se prémunir contre la fraude et contre les tentatives de blanchiment des capitaux
- la tenue très prochaine des Assises Nationales de l'affacturage, manifestation destinée à vulgariser le factoring et montrer son intérêt en tant que levier de croissance de l'entreprise.

INTERVENTION DU GOUVERNEUR DE BANK AL-MAGHRIB

Le Gouverneur de Bank Al-Maghrib fait part du réel plaisir qu'il a à être parmi l'APSF. Il ouvre la réflexion sur l'avenir du système bancaire et financier dans les dix prochaines années livre quelques orientations stratégiques pour les métiers de financement et arrête une feuille de route pour lesdits métiers.

Interrogé à ce sujet, le Gouverneur indique que suite à une demande de BAM, la DAPS a informé la Commission de coordination des organes de supervision du secteur financier qu'elle examinera les doléances de l'APSF relatives à la présentation, au public, des opérations d'assurances et ce, dans le cadre du contrat programme qui la liera au Gouvernement.

▪ Quel avenir pour le système bancaire et financier dans les dix prochaines années ?

2009 marque le 50^{ème} anniversaire de l'ensemble du système financier marocain et le Maroc a développé un savoir-faire et une expertise qui le placent, aujourd'hui, en tête du peloton dans la région MENA.

Il y a lieu de capitaliser sur ce savoir-faire et faire en sorte que **Casablanca émerge en tant que "hub financier" régional.**

Casablanca en tant que "hub financier" régional est un challenge gagnable si chacun y met du sien pour la réussite de ce projet : **"Il nous faut tous porter ce projet" et l'APSF y est partie prenante.** L'APSF est un peu discrète : elle doit communiquer pour le pays, pour la place de Casablanca.

Il y a lieu de **préserver la place du Maroc en tant que benchmark de la région MENA**, sachant que les investisseurs et les observateurs lisent le Maroc selon **une grille universelle.** Quelques questions "maroco-marocaines" restent à régler avant l'émergence du hub régional. Le Maroc s'y prépare : régime de change, politique fiscale (pour ce qui est aussi bien des personnes physiques que des personnes morales), mise en œuvre des moyens humains, logistiques, procéduriels.

Le challenge, au final, consiste à **faire du Maroc une place financière respectable et respectée.**

▪ Orientations stratégiques pour les métiers de financement

▫ **Compter avec les nouveaux textes et les nouveaux intervenants**

Les métiers de financement vont devoir compter avec la **loi de protection du consommateur, la loi sur la protection des données personnelles** et avec le **Conseil de la concurrence**. Ledit Conseil sera amené, tôt ou tard, à surveiller les conditions de concurrence entre sociétés de financement comme il le fera pour les banques. De plus, certains intervenants voudront examiner de plus près "ce qui passe dans certains métiers de financement, dont l'image est ternie par des publicités opaques, voire mensongères".

Se restructurer, prétendre aux parts de marché à l'étranger, mutualiser

Les métiers de financement disposent d'un savoir-faire et d'une expertise qui l'autorisent à prétendre à des parts de marché à l'étranger. Il est nécessaire, cependant, de **se doter de grands groupes** pour ce faire, à l'instar de l'expérience récente du secteur bancaire. Il y a lieu, ainsi, de penser à la **restructuration du secteur** par des **regroupements**. Les métiers de financement comptent un nombre important et dispersé de sociétés. 37 sociétés de financement, c'est un nombre trop élevé, si l'on veut attaquer d'autres marchés.

Par ailleurs, les sociétés de financement sont appelées à examiner les moyens de **mutualiser** "tout ce qui peut l'être, notamment la formation, l'objectif étant de réduire les coûts et d'améliorer le service rendu".

▪ **Feuille de route pour les métiers de financement**

L'adoption des principes de bonne gouvernance, la promotion de la culture du risque, l'amélioration des relations avec la clientèle et la communication constituent quatre axes de la feuille de route pour les métiers de financement.

▫ **Bonne gouvernance**

Le code d'éthique constitue le socle pour l'application des principes de bonne gouvernance par les sociétés de financement.

Ce code d'éthique est appelé à préciser les **conditions de concurrence**, les sociétés de financement n'ayant pas intérêt à une concurrence désordonnée ou sauvage. Bank Al-Maghrib veillera, bien entendu, à ce qu'il n'y ait pas entente entre les opérateurs.

Il devra, également, poser les règles de publicité des offres de crédit de façon à **éviter toute publicité mensongère ou opaque** (taux zéro).

Il devra **prévoir des sanctions**, en cas de manquement par un opérateur à l'une ou l'autre des règles établies.

Bank Al-Maghrib se réserve le droit de veiller au respect des dispositions de ce texte.

▫ **Culture du risque**

Il s'agit **d'imprégner, à quelque niveau du management que ce soit, les ressources humaines de la culture du risque**. La **formation** revêt à cette fin une importance capitale.

De même, il est nécessaire de participer à **l'éducation financière** des Marocains et ce, dès leur plus jeune âge. A cet égard, l'APSF est appelée à faire des propositions pédagogiques qui pourraient alimenter les programmes de l'Education nationale.

▫ **Relations avec la clientèle**

Les sociétés de financement sont appelées à traiter la clientèle avec toute la **transparence** requise, qu'il s'agisse de l'octroi des prêts et des financements ou de la gestion desdits prêts et financements. Il s'agit de facturer à la clientèle un juste coût pour le service rendu, de l'écouter et de répondre à ses doléances et réclamations.

Il serait souhaitable que Bank Al-Maghrib et l'APSF encadrent la relation des sociétés de financement à leur clientèle de **manière conventionnelle** plutôt que de se laisser imposer, un jour, des décisions politiques.

Le Credit Bureau procède aussi de cette volonté de Bank Al-Maghrib d'améliorer la relation des établissements de crédit avec la clientèle, puisqu'il conduit à davantage de transparence financière.

Cas du Médiateur

L'APSF disposera de deux représentants au Comité de la Médiation bancaire qui comprend Bank Al-Maghrib et le GPBM, aux côtés de personnalités reconnues pour leur compétence professionnelle et indépendantes du secteur bancaire.

Bank Al-Maghrib présidera le Comité de la Médiation bancaire pendant une période transitoire.

La décision du médiateur s'impose aux banques et pas au client : politiquement, c'est un message fort.

L'APSF est appelée à **rendre son dispositif de médiation opérationnel dans les meilleurs délais**, et à **communiquer** aussitôt à ce sujet.

Communication

L'APSF est discrète. Elle doit communiquer davantage, qu'il s'agisse de la promotion de la place financière casablancaise au niveau international, de la relation avec la clientèle ou du dispositif de médiation.

PLAN D'ACTION BANK AL-MAGHRIB - APSF POUR L'ANNEE 2010

Le Gouverneur de Bank Al-Maghrib invite l'APSF à élaborer un plan d'action commun, nourri par les deux parties, soulignant la nécessité de constituer une **force de propositions**

Un projet de plan d'action commun pour l'année 2010 est examiné et approuvé séance tenante. Ce plan d'action se décline comme suit :

1. Mise en place d'un code d'éthique
2. Mise en place du dispositif de médiation
3. Examen des mesures contrecarrant les fraudes en relation avec le Credit Bureau
4. Poursuite des actions de sensibilisation sur la lutte contre le blanchiment des fonds
5. Préparation du secteur aux nouveaux textes : protection du consommateur, liberté des prix et concurrence, protection des données à caractère personnel
6. Suivi de la sécurité dans les sociétés de transfert de fonds

7. Etude sur le secteur des sociétés de financement et en particulier la tarification des services financiers
8. Formation (à quelque niveau de responsabilité que ce soit, imprégner les ressources humaines des aspects liés à la bonne gouvernance : risque, relation avec la clientèle, qualité de service, transparence financière)
9. Education financière (insertion des aspects financiers dans les programmes pédagogiques de l'Education nationale)
10. Promotion de la place financière de Casablanca
11. Restructuration du secteur

ECHANGES AUTOUR DE CHANTIERS D'ACTUALITE

Bank Al-Maghrib et l'APSF procèdent à des échanges autour de chantiers d'actualité. Le Directeur de la DRRE et celui de la DSB font part de l'état d'avancement de ces chantiers et ouvrent le débat, chacun dans son domaine de compétences. Ces interventions sont, le cas échéant, assorties du commentaire et de recommandations du Gouverneur de Bank Al-Maghrib et de remarques de l'APSF.

▪ Credit Bureau

L'adhésion de l'APSF au projet de Credit Bureau s'est manifestée dès le début.

Ce projet a valu des points supplémentaires au Maroc dans "Doing Business" et les félicitations du FMI pour les délais de sa mise en œuvre.

Le dispositif est doté d'un Service de réclamation de la clientèle et, "à hier", 70 réclamations de clients ont été traitées, dont 60 ont trouvé une solution.

A ce jour, les données des sociétés de financement ont été chargées à 90% et le taux de qualité des informations est du même ordre.

Les sociétés de financement sont appelées, dans l'immédiat, à **accroître leurs consultations**. Pour ce faire, Bank Al-Maghrib a demandé à ESM d'étendre la gratuité des consultations jusqu'en janvier 2010.

Le Crédit Bureau sera par ailleurs doté d'un "Comité Utilisateurs", dont l'objet est notamment de débattre des moyens susceptibles d'en régler le fonctionnement, au fur et à mesure que des problèmes se posent.

Rappel de l'APSF : Le SAAR a d'abord fonctionné grâce à un noyau dur, avant de compter, progressivement des nouveaux adhérents et ce, jusqu'à réunir l'ensemble des sociétés de financement. Un temps de rodage est nécessaire avant de tirer pleinement avantage du Credit Bureau.

S'agissant du Credit Bureau, les sociétés de financement ont consenti des efforts matériels et humains conséquents.

Commentaire du Gouverneur de Bank Al-Maghrib : le Credit Bureau est toujours en phase transitoire, mais l'essentiel est d'avoir démarré et, surtout, d'avancer régulièrement.

Bank Al-Maghrib veille de très près au respect de ses engagements par Experian et ce, au plus haut niveau.

S'agissant de la facturation des consultations, Bank Al-Maghrib y reviendra auprès d'Experian, à partir d'un certain seuil des consultations.

- **Méiateur de l'APSF**

L'APSF s'est dotée d'un dispositif qui lui est propre. Il reste, maintenant, à définir les litiges éligibles à la médiation et à arrêter le montant des opérations par métier de financement, montant en dessous duquel la décision du médiateur s'imposera aux sociétés de financement.

Le Gouverneur de Bank Al-Maghrib recommande à l'APSF de communiquer autour du Méiateur de l'APSF une fois le dispositif finalisé et opérationnel et, si possible, dès le début de l'année 2010.

- **Protection du consommateur**

La Direction du Commerce Intérieur, à l'origine du projet de code de protection du consommateur, a retenu certaines propositions d'amendements de l'APSF, en a écarté d'autres et s'est dit neutre pour d'autres encore.

L'APSF demande l'appui de Bank Al-Maghrib pour ce qui en particulier des articles 91 et 145 dudit projet.

Le Gouverneur de Bank Al-Maghrib indique que le temps est à présent au lobbying et recommande à l'APSF de proposer ses amendements aux politiques. Il fait part de son appui personnel à l'APSF aussi bien auprès de la Chambre des Représentants qu'auprès du ministre de l'Industrie, du Commerce et des Nouvelles Technologies.

- **Code d'éthique**

Le Code d'éthique est appelé à traiter des questions liées à la concurrence, au risque, au surendettement et à la publicité des offres de crédit.

Le Gouverneur de Bank Al-Maghrib recommande de traiter le surendettement à part, en dehors dudit code et à communiquer sur cette question.

- **Blanchiment des capitaux**

L'APSF, partie prenante dans la lutte contre le blanchiment des capitaux, a été approchée via la DSB par l'Unité de Traitement du Renseignement Financier pour l'organisation d'une séance de travail avec les sociétés membres.

Commentaire du Gouverneur de Bank Al-Maghrib : D'autres métiers que les métiers du crédit sont concernés par la lutte contre le blanchiment des capitaux et le Maroc est observé sur cette question, au niveau international. Il ne faut pas être l'otage de quelques métiers ou professions.

- **Fraude**

Les enquêtes de Bank Al-Maghrib sur la fraude ont révélé des failles dans l'entrée en relation des établissements de crédit avec leur clientèle.

L'APSF, pour sa part, est appelée à se doter d'une Charte anti fraude, dont le contenu vient d'être validé par son Conseil.

Les deux parties sont appelées à explorer les moyens qu'offre le Credit Bureau pour se prémunir contre ce phénomène.

- **Fiscalité**

Le processus de dialogue et d'échange se poursuit entre la DGI et l'APSF s'agissant de la radiation des créances en souffrance anciennes des bilans des sociétés de financement.

Par ailleurs, le projet de loi de finances 2010 prévoit de lever l'exonération sur les droits d'enregistrement dont bénéficient, jusqu'à présent, les contrats de crédit-bail immobilier.

- **Sécurité dans les agences de transfert de fonds**

Le processus de dialogue et d'échange se poursuit entre le Ministère de l'Intérieur et les sociétés de transfert de fonds au sujet de la mise en place du dispositif minimum de sécurité dans les agences de transfert de fonds (dispositif arrêté dans le cadre d'une convention Ministère de l'Intérieur -BAM -APSF).

- **Autres**

- **Activité des bureaux de change**

Les sociétés de transfert de fonds font part du développement tous azimuts et aléatoire des bureaux de change et de la difficulté à en appréhender de manière précise l'activité.

Le Gouverneur de Bank Al-Maghrib dit prendre note de cette situation et invite l'APSF à communiquer à Bank Al-Maghrib ses remarques écrites à ce propos.

- **Assises du factoring**

L'APSF fait part de son souhait de voir le Gouverneur de Bank Al-Maghrib intervenir lors de la séance d'ouverture des Assises nationales de l'affacturage qu'elle doit organiser courant 2010.

CONCLUSION DU GOUVERNEUR DE BANK AL-MAGHRIB

Le Gouverneur de Bank Al-Maghrib renouvelle son appui à l'APSF et aux métiers de financement. "Tout ce que vous dites, nous le prenons en compte et nous le défendons", souligne-t-il.

Il se dit certain qu'avec le plan d'action adopté, Bank Al-Maghrib et l'APSF travailleront en bonne intelligence et en bonne cadence et invite l'APSF à faire avancer la réflexion sur la formation, l'éducation financière et la mutualisation des services.

Dans la mesure où l'APSF constitue une force de propositions, dans la mesure où elle saura se montrer partie prenante et active dans tous les aspects évoqués, des rencontres plus fréquentes Gouverneur de BAM -APSF auront lieu, tous les semestres, à l'instar du GPBM, conclut-il.

Le Président de l'APSF remercie le Gouverneur de Bank Al-Maghrib pour ses recommandations et orientations. Il remercie également les directeurs de Bank Al-Maghrib pour leurs interventions.
