
RENCONTRE DSB - APSF

JEUDI 11 MARS 2010

Siège de la DSB

COMPTE-RENDU

Réunion animée par la DSB

Présents

▪ **BAM**

DSB : Direction de la Supervision Bancaire

Abderrahim Bouazza

Lhassan Benhalima

Nabil Badr

DRRE : Direction du Réseau et des Relations avec les Entreprises

Abdelmajid Benali

Aissame Makhfi

▪ **APSF**

Jacques Lagarrigue

Acred

Mohamed Mouad Salitane

Assalaf Chaabi

Saïd Hajji

Assalaf Chaabi

Driss Cherif Haouat

Attijari Factoring

Aziz Sqalli

BMCI Leasing

Nabil Hayat

Caisse Marocaine des Marchés

Nabila Freidji

Cash One

Anouar Mechkour

Cetelem

Abdelkader Rahy

Crédit du Maroc Leasing

Abdallah Benhamida

Dar Salaf

Najib Cherkaoui

Diac Salaf

Mourad Torch

Diac Salaf

Amin Laraqui

FNAC

Chakib Bennani

Maghrebail

Aziz Boutaleb

Maroc Leasing

Hicham Daouk

Maroc Factoring

Aziz Cherkaoui

Salafin

Hicham Karzazi

Sofac

Nisrine El Kortbi

Sofac

Samia Ahmidouche

Sogelease

Adil Marhi

Taslif

Samira Khamlichi

Wafa Cash

Karim Idrissi Kaitouni

Wafabail

Laila Mamou

Wafasalaf

Mostafa Melsa

APSF

Kamal Benkiran

APSF

Excusé

Bernard Moscatelli

RCI Finance Maroc

Ordre du jour

1. Etat d'avancement du plan d'action BAM - APSF pour l'année 2010

2. Autres questions

- a. Etat d'avancement des chantiers DSB / Banques
- b. Refonte de la Centrale des Incidents des Paiements de BAM

Document adressé par l'APSF aux sociétés membres

- Etat d'avancement du plan d'action commun Bank Al-Maghrib - APSF pour l'année 2010 (Etat au 9 mars 2010)

M. Bouazza souhaite la bienvenue à l'APSF. Il rappelle l'objet de la réunion qui est de faire le point de l'état d'avancement du plan d'action BAM - APSF pour l'année 2010 et de s'organiser pour les mois à venir, avant une prochaine rencontre avec le Gouverneur de BAM.

Le Délégué général remercie la DSB pour son accueil. Il excuse M. Bernard Moscatelli, nouveau Président-Directeur général de RCI Finance Maroc, qui n'a pas encore rencontré les responsables de la DSB et qui souhaitait, lors de la présente réunion, se présenter à eux.

La DSB et l'APSF engagent l'examen, point par point, du plan d'action commun pour l'année 2010. Pour chaque question,

- la DSB fait part d'informations relatives aux réalisations ou à la concertation en cours avec le GPBM sur des questions similaires ou d'intérêt commun
- l'APSF rend compte de l'état d'avancement et/ou sollicite l'éclairage de BAM

Des échanges ont lieu, le cas échéant, pour baliser la voie à suivre.

I. ÉTAT D'AVANCEMENT DU PLAN D'ACTION BAM - APSF POUR L'ANNÉE 2010

1. Finalisation du code d'éthique des métiers de financement

Informations de la DSB

Le GPBM a adopté, avec l'accord de BAM, un code des actifs immobiliers et un code des actifs financiers, signés par les présidents des banques en 2008. Ces codes ont permis d'atténuer certaines dérives constatées çà et là.

Etat d'avancement

La rédaction, par l'APSF, du code d'éthique des métiers de financement est quasiment achevée.

La méthode adoptée consiste à fondre le code déontologique du crédit à la consommation (adopté en 1998) et celui du crédit-bail (adopté en 2003) et à les adapter aux évolutions intervenues depuis lors (évolution des législations, des mentalités, des technologies, des tendances publicitaires).

Le projet définitif du code d'éthique des métiers de financement sera soumis à la DSB pour avis et enrichissement éventuel.

Globalement, le code développera la question de la communication, à travers des prescriptions en matière de publicité, l'objectif étant de mettre un terme à certaines publicités indignes du niveau qui sied à un métier aussi noble que le crédit à la consommation.

En matière de crédit à la consommation, le Code est appelé à expliciter l'engagement des membres de l'APSF à "ne pas endetter le client outre mesure", en assortissant cet engagement de la durée et du montant du crédit.

Echanges

La DSB fait part, sur la base des contrôles qu'elle effectue, d'une augmentation des durées et des montants en matière de crédit à la consommation. Elle est d'avis de fixer des limites quant aux montants et à la durée.

Le code de protection du consommateur apportera, à travers ses décrets d'application, une définition légale du crédit à la consommation. L'APSF est appelée à formuler des propositions dans ce sens. La DSB et l'APSF sont d'avis d'arrêter des critères adaptés à l'évolution du marché plutôt que de se les voir imposer par quelque autorité que ce soit.

2. Mise en œuvre du dispositif de médiation de l'APSF

Informations de la DSB

Le Médiateur du GPBM a traité une quinzaine de dossiers en 2 mois et les banques sont appelées à communiquer davantage sur ce dispositif.

Etat d'avancement

Le Médiateur de l'APSF, qui a pris ses fonctions au mois de janvier 2010, est à présent opérationnel et a déjà traité quelques dossiers, à la plus grande satisfaction des clients.

L'APSF a réalisé un guide du Médiateur de l'APSF destiné au grand public et aux clients des sociétés de financement. Ce guide sera imprimé incessamment.

3. Mise en place des actions de lutte contre la fraude

Informations de la DSB

Une enquête de la DSB sur la fraude bancaire montre que le phénomène de fraude s'amplifie : entreprises fictives avec salariés fictifs, établissant des relations en bonne et due forme avec les banques.

La DSB recommande aux banques d'être vigilantes à l'ouverture des comptes et de s'assurer, par les moyens appropriés, de l'existence réelle du client et de son adresse (lettre de bienvenue au client).

Par ailleurs, BAM travaille actuellement sur un projet de mise en place d'un fichier des comptes bancaires susceptible d'aider à la lutte contre la fraude et le blanchiment des capitaux.

Etat d'avancement

Le Conseil de l'APSF a entériné des recommandations de la Section Crédit à la consommation en vue d'agir en amont contre les fraudes aux dossiers de crédit.

En application desdites recommandations, l'APSF centralisera, au niveau du SAAR, les tentatives réussies ou avortées de fraude communiquées par les sociétés membres. L'examen du contenu des informations à échanger sera engagé incessamment.

Echanges

La DSB suggère de coordonner l'action entre l'APSF et le GPBM sur cette question.

La DSB et l'APSF échangent sur les possibilités qu'offre le Credit Bureau en la matière. La DRRE indique qu'il est tout à fait envisageable de mettre un module à cet effet.

4. Mise en place des actions d'accompagnement du Credit bureau

Informations de la DSB

La plupart des établissements de crédit consultent le credit bureau et le nombre de consultations est en très nette progression.

Etat d'avancement

La concertation avec BAM et ESM se poursuit dans le cadre d'un groupe de travail tripartite qui a pris note des attentes des sociétés de financement :

- assortir le rapport de solvabilité de l'information relative à l'origine de la déclaration (nom de l'établissement) pour les informations négatives
- prévoir une procédure souple et rapide de correction des données en cas de données erronées relatives à un client
- permettre une édition limitée du rapport de solvabilité. Une page regroupant l'identification du client, les données de synthèse et les informations négatives, suffit. Les établissements qui le veulent peuvent éditer autant de pages qu'ils souhaitent.

L'APSF émet, au final, le souhait suivant : si le Crédit Bureau doit aider les établissements de crédit, qu'il le fasse en leur facilitant la tâche.

Echanges

Edition limitée du rapport de solvabilité

Pour la DRRE, l'édition limitée du rapport de solvabilité est une question technique, ouverte dans le cadre du groupe de travail BAM-SF-ESM. Le mode de connexion machine à machine permet aux utilisateurs de récupérer les seules informations dont ils ont besoin.

L'APSF insiste pour qu' ESM réponde sans délai aux attentes des sociétés de financement qui sont en mode de connexion web.

Gestion de la réclamation de la clientèle

La DRRE indique qu'ESM dispose d'un centre d'appel dédié et peut, contacter, pour des situations urgentes, l'établissement concerné en cas de déclaration d'informations erronées. En interne, l'établissement déclarant doit être doté des moyens pour s'assurer de la véracité et de la pertinence de l'information communiquée.

Information relative à l'origine de la déclaration pour les informations négatives

L'APSF relate l'expérience éprouvée des sociétés de financement dans le cadre du SAAR, une telle information facilitant leur relation au client et permettant de s'assurer très vite auprès du confrère déclarant, de la "véracité" de l'information en cas de sa contestation par le client.

La DRRE exprime sa réticence, indiquant que "la logique actuelle est différente de celle du SAAR" et que cette question est appelée à ne plus se poser, du fait de la fiabilisation des données.

Informations de la DRRE

ESM organisera, la semaine prochaine, une session de formation de tous les utilisateurs et mandataires pour leur expliquer de nouveau les procédures de fonctionnement du Credit Bureau. ESM se dit prêt à revoir certaines procédures mal comprises. Les utilisateurs et mandataires recevront un avis de réunion dans ce sens en temps voulu.

L'APSF propose que la DRRE publie une note explicative des procédures retenues, qui mette l'accent sur la gestion de la réclamation de la clientèle.

5. Poursuite des actions de sensibilisation sur la lutte contre le blanchiment des fonds

Ce chantier n'appelle pas de remarques : ni de la part de la DSB, ni de la part de l'APSF.

Pour rappel, les sociétés de financement et les sociétés de transfert de fonds ont participé en nombre à un séminaire organisé par BAM le 19 janvier 2010 sur les risques de blanchiment de capitaux et à une rencontre avec l'UTRF le 26 janvier 2010.

Ce séminaire a permis notamment d'échanger autour d'exemples concrets d'opérations de blanchiment de capitaux par le biais de ces sociétés.

Des recommandations ont été émises en vue de permettre de se prémunir contre ce phénomène et de détecter des opérations de blanchiment d'argent.

6. Poursuite de l'adaptation des métiers de financement à l'évolution de l'environnement législatif et réglementaire : protection du consommateur, liberté des prix et concurrence, protection des données à caractère personnel

Informations de la DSB

Les informations de la DSB ont trait, d'une part, au projet de code de protection du consommateur et, d'autre part, à la loi relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel.

Projet de code de protection du consommateur

Le Gouverneur de BAM a fait part au ministre du Commerce des préoccupations de BAM, ainsi que celles de l'APSF concernant ledit projet.

Par ailleurs, le ministère du Commerce a saisi BAM concernant les projets de textes d'application de la loi : modèles type des offres préalables, rétractation ...

La loi 09-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel

L'application effective de la loi dépend toujours de la mise en place de la Commission nationale de contrôle et de protection des données personnelles.

7. Suivi de la sécurité dans les sociétés de transfert de fonds

Les mesures de sécurité convenues ont été mises en place, ce chantier n'appelle pas de remarques : ni de la part de la DSB, ni de la part de l'APSF.

Echanges

La DSB et l'APSF évoquent la "clause d'exclusivité" liant l'un ou l'autre des opérateurs mondiaux aux sociétés de transfert de fonds. Elles décident de

poursuivre la concertation lors d'une prochaine réunion de travail consacrée à ce sujet.

8. Adaptation des conditions tarifaires à l'évolution des marchés

Constat de l'APSF

Depuis peu, le marché du crédit-bail est marqué par une course à la performance commerciale, ce qui conduit à l'observation de cotations ne rémunérant pas suffisamment le risque et ne permettant pas de dégager des marges raisonnables.

Le Président de la Section Crédit-bail échange, chaque fois que nécessaire, avec le ou les sociétés qui "perturbe(nt) le marché" pour "la ou les ramener à la raison".

En matière de crédit à la consommation (crédit automobile), le marché est marqué par une "guerre des commissions accordées aux vendeurs", qui érode la marge des sociétés.

Commentaires de la DSB

La DSB rappelle que les banques sont tenues de déclarer à BAM les opérations facturées en dessous d'un certain seuil, déclarations assorties du motif y afférent.

Elle se dit prête à examiner la question avec l'APSF pour ce qui est du crédit aux entreprises.

La DSB et l'APSF conviennent d'y revenir lors d'une prochaine réunion.

9. Formation

10. Education financière des citoyens

Informations de la DSB

Ces questions sont développées en parallèle avec le GPBM. L'APSF sera associée en temps voulu aux échanges concernant la création d'une Académie de la banque, qui vise une dimension régionale et africaine. Au stade actuel de la réflexion, les banques ont choisi d'être accompagnées par des consultants.

Propositions de l'APSF

L'APSF se dit prête à apporter son expertise quant à la méthode à adopter pour la création d'une Académie de la banque.

L'union des Banques Maghrébines projette la création d'une Académie du Management et il sera utile, le moment venu, de coordonner l'ensemble des efforts.

11. Promotion de la place financière de Casablanca

BAM n'a pas encore entamé l'examen de ce point avec les banques.

II. AUTRES QUESTIONS

1. Etat d'avancement des chantiers communs DSB / Banques

La DSB fait part à l'APSF d'autres questions traitées dans avec les banques dans le cadre d'un plan d'action commun BAM - GPBM. Ces questions qui intéressent, à un degré ou un autre les métiers de financement, sont appelées à être traitées par la DSB et l'APSF en relation avec le GPBM. Elles ont trait à :

- l'établissement d'une **liste des services bancaires gratuits** : la liste sera réglementaire et une quinzaine de services ont d'ores et déjà été arrêtés dans ce sens, de concert avec le GPBM
- l'élaboration d'une **nomenclature des services financiers** et ce, en vue de plus de transparence à l'égard de la clientèle (lisibilité accrue des libellés retenus dans les relevés bancaires)
- l'envoi, à la clientèle, d'un **récapitulatif périodique (annuel?) des frais facturés à la clientèle**. Les banques ont exprimé des réticences à ce sujet, mais "BAM n'abandonnera pas".

2. Refonte de la Centrale des Incidents des paiements de BAM

La DSB indique que BAM a entrepris une refonte de la Centrale des Incidents des Paiements, laquelle centrale sera élargie à aux effets de commerce et traitera des fraudes aux cartes de paiement. La "nouvelle centrale" sera opérationnelle fin 2010.

En réponse à une question relative à la consultation de ladite Centrale par les commerçants, notamment pour s'assurer de la situation d'un émetteur de chèque, la DSB indique que la question est à l'étude sur le plan réglementaire et qu'elle trouvera une réponse technique au plus tard fin 2011.