

LE CONSEIL DE L'APSF RECOIT LE GOUVERNEUR DE BANK AL-MAGHRIB

Mardi 14 décembre 2010

SYNTHESE DE L'INTERVENTION DE L'APSF

A l'occasion de la tenue de son Conseil du 4ème trimestre, l'APSF a accueilli le 14 décembre 2010, Monsieur Abdellatif JOUAHRI, Gouverneur de Bank Al Maghrib, et M. Abderrahim BOUAZZA, Directeur de la Supervision Bancaire de Bank Al Maghrib.

Au menu de cette rencontre de concertation et de réflexion, désormais institutionnalisée, le point sur les réalisations du plan d'action BAM – APSF 2010, plan portant sur la bonne gouvernance, l'appréciation et la gestion du risque, les relations avec la clientèle ...

En sus de ses réalisations dans le cadre de plan d'action sus-cité, l'APSF a fait part à BAM de ses principales préoccupations, certaines étant anciennes, comme l'interdiction injuste qui est faite aux sociétés de financement de présenter au public des opérations d'assurances, et d'autres nouvelles, qu'elle a d'ailleurs inscrites dans son plan d'action 2011.

Réalisations de l'APSF dans le cadre du plan d'action BAM-APSF pour l'année 2010

L'APSF souligne que la bonne gouvernance, l'appréciation et la gestion du risque, les relations avec la clientèle qui constituent la trame de fond de ce plan d'action avaient été très largement anticipées et qu'à l'occasion de la mise en œuvre dudit plan, il s'est agi :

- soit de traduire les décisions de son Conseil en dispositifs concrets et opérationnels (cas du Médiateur et de la lutte contre la fraude)
- soit de redoubler d'efforts afin de renforcer la capacité des métiers de financement à répondre aux attentes de leur clientèle et à l'évolution des marchés,
- soit d'étendre l'engagement citoyen de l'APSF

L'APSF fait part des réalisations point par point de plan d'action.

Code d'éthique des métiers de financement : Les sociétés de financement se sont dotées d'un code d'éthique et les sociétés d'intermédiation en matière de transfert de fonds ont adopté un code déontologique.

Le Médiateur de l'APSF : Le Médiateur de l'APSF est opérationnel depuis le mois de janvier 2010. A fin novembre, il a instruit plus d'une soixantaine de dossiers, pour la plupart traités dans les délais et à la satisfaction des clients. L'effort de communication de l'APSF autour de ce dispositif sous forme d'édition d'un guide du Médiateur en arabe et en français et les multiples contacts du Médiateur avec la presse, portent de plus en plus ses fruits, d'autant que les sociétés de financement sont appelées à relayer ces efforts.

Lutte contre la fraude : La mise en place d'actions de lutte contre la fraude repose sur un dispositif à deux piliers : un pilier réglementaire via une directive de BAM en cours d'adoption après une large concertation entre la DSB et l'APSF et un pilier de partage de l'information dans le cadre des centrales d'information existantes (Credit Bureau et SAAR). Des mesures similaires sont prévues en

concertation avec la Trésorerie Générale du Royaume et la Caisse Marocaine des Retraites en ce qui concerne les fonctionnaires en activité et les fonctionnaires retraités.

Centrales d'information : L'APSF, à travers le Comité Utilisateurs, a continué à apporter sa contribution pour le bon fonctionnement du Credit Bureau, depuis la qualité des contributions des données jusqu'à leur restitution, en passant par la gestion de la réclamation de la clientèle.

Poursuite de l'adaptation des métiers de financement à l'évolution de l'environnement législatif et réglementaire : Le projet de loi édictant des mesures de protection des consommateurs arrive au bout du processus législatif. Les sociétés de financement se préparent tout naturellement à une loi qui ne manquera pas d'impacter des pans entiers de l'activité de crédit, notamment les relations des établissements de crédit avec la clientèle. La réflexion est d'ores et déjà ouverte pour prévoir les adaptations et les aménagements nécessaires pour la mise en œuvre de la loi.

Par ailleurs, l'APSF a pris l'initiative de proposer aux associations de consommateurs des rencontres régulières afin d'œuvrer, de concert, à la défense des intérêts des consommateurs. Une première rencontre a d'ores et déjà eu lieu avec la Fédération des Associations de Consommateurs, dont il ressort deux pistes de collaboration possibles, à savoir l'information du public et la formation.

Suivi de la sécurité dans les sociétés de transfert de fonds : les mesures de sécurité convenues entre l'APSF et le ministère de l'Intérieur ont été mises en place par les sociétés de transfert de fonds.

Promotion de la place financière de Casablanca : l'APSF s'est attelée, à chaque occasion, à vanter le succès du système financier national et son expertise auprès des opérateurs étrangers. A Dakar, au mois de mars dernier, à l'occasion du « Leasing Business Forum » organisé par la SFI, à Hambourg au mois de septembre, à l'occasion du congrès annuel des deux fédérations européennes du leasing et du crédit à la consommation et encore il y a quelques jours à Tunis, à l'occasion de la célébration du 20ème anniversaire de l'Union des Banques Maghrébines. Chaque fois, le professionnalisme des acteurs du système financier marocain, opérateurs et instances de supervision, a été mis en avant.

Chantiers nouveaux de l'APSF et plan d'action 2011

L'APSF fait part de ses préoccupations actuelles, soulignant qu'elles s'inscrivent dans la durée et dans le cadre d'une réflexion de fond destinée à mettre en valeur les atouts distinctifs des métiers de financement et à renforcer leur capacité à répondre aux besoins de financement de la consommation et de l'investissement.

Pour l'essentiel, ces préoccupations ont trait :

- au développement du crédit à la consommation spécialisé, compte tenu de la confirmation d'une tendance de fond, à savoir l'intérêt grandissant des banques pour ce secteur,
- à la mise en œuvre des dispositions de la loi édictant des mesures de protection des consommateurs
- au réexamen du champ d'activité du factoring à la lumière de l'entrée sur le marché des banques

L'APSF remercie le Gouverneur de Bank Al Maghrib et le Directeur de la Supervision Bancaire de Bank Al Maghrib, soulignant l'écoute et la disponibilité de l'ensemble des responsables des Directions de BAM, qualités sans lesquelles les réalisations de l'APSF, actuelles et à venir, ne seraient pas au rendez-vous.