

# LE PARCOURS DE PROTECTION DES CLIENTS

ANNEXE – MATRICE DE TRANSPARENCE

ELEMENTS À COMMUNIQUER TOUT AU LONG DU PARCOURS CLIENT



# Parcours client crédit – Matrice de transparence (I/V)



## Promotions et Ventes

## + pour les clients analphabètes / Barrière de la langue

### Informations à communiquer

- Histoire, statut juridique et services offerts
- Conditions d'éligibilité à un prêt
- Processus pour obtenir un crédit (y compris le temps requis et les documents nécessaires)
- Prix (incluant tous les frais)
- Produits liés ou obligatoires et frais associés (assurance et/ou épargne)
- Exigences de garantie
- Conséquences d'un retard de paiement/défaut et mesures prises par l'institution
- Pratiques d'institution pour éviter le surendettement des clients
- Ce que les clients peuvent faire pour éviter le surendettement
- Droits et responsabilités des clients
- Code de conduite (en particulier les comportements inappropriés)
- Droit du client de refuser un produit

### Format de l'information

- Brochures produits
- Rencontres clients en personne
- Médias audiovisuels
- Langue locale

- Explication orale détaillée
- Utiliser des aides visuelles
- Prévoyez du temps supplémentaire pour les questions
- Demandez ce qui est préféré en termes de communication



**La communication ne doit pas seulement être à sens unique - il est important de vérifier si les clients sont capables de comprendre - pour cela, posez des questions après les points clés et récapitulez les messages clés**

# Parcours client crédit – Matrice de transparence (II/IV)



## Évaluation

### Informations à communiquer

#### Avant de commencer l'évaluation

- Quelles sont les données que l'IF doit collecter ?
- Pourquoi l'IF collecte-t-elle les données ?
- Comment des données précises et la transparence des clients peuvent aider à prévenir le surendettement
- Comment les données seront-elles utilisées et partagées par l'IF

#### Lors de l'évaluation

- Montant du prêt possible, échéance de remboursement, durée d'occupation
- Prochaines étapes et durée

#### Post-évaluation (informer, rappeler et récapituler)

- Exigences en matière de garantie
- Obligations du garant et procédure de saisie des garanties
- Produits liés ou obligatoires et frais associés
- Conséquences des retards de paiement/défauts et mesures que l'IF peut prendre
- Période de grâce, période de réflexion entre les prêts
- Pénalités pour arriérés ou remboursement anticipé
- Utilisation du prêt et ses restrictions
- Si les termes et conditions peuvent changer au fil du temps
- Mécanisme de traitement des plaintes
- Droit de refuser un produit

### Format de l'information

- Brochures produits
- Formulaire de prêt
- Rencontres clients en personne
- Médias audiovisuels
- Langue locale



# Parcours client crédit – Matrice de transparence (III/IV)



	<b>Approbation</b>
<b>Informations à Communiquer</b>	<p>Ce processus peut impliquer de revenir vers le client pour obtenir des informations supplémentaires avant que l'IF ne se prononce sur la demande.</p> <p>Dans le cas où cela se produit, il est important de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Informer les clients de la raison pour laquelle vous demandez des informations supplémentaires</li><li>• Comment les informations seront-elles utilisées et partagées</li><li>• Délai de décision</li></ul>
<b>Format de l'information</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Par appel mobile</li><li>• Rencontre client en personne</li></ul>



# Parcours client crédit – Matrice de transparence (IV/V)



## Décaissement

### Informations à Communiquer

#### Informer

- Montant total du prêt
- Prix incluant tous les frais (y compris les produits groupés)
- Si les frais sont déduits du capital décaissés
- Coût total du crédit (intérêts et frais)
- Durée du prêt
- Calendrier de remboursement avec répartition du capital et des intérêts, le nombre et les dates d'échéance
- Coût en cas de remboursement par le client via un agent
- Période de grâce
- Droit de rétractation / Droit de refus
- Frais de remboursement anticipé
- Action attendue et comportement du personnel en cas de retard/défaillance

Minimum **UN jour** pour que le client passe en revue les principaux éléments et réfléchisse à d'autres termes

#### Récapituler/vérifier la compréhension au moment du décaissement

- Pénalités pour arriérés ou remboursement anticipé
- Epargne obligatoire ou produits liés
- Toute restriction sur l'utilisation du prêt
- Périodes de réflexion
- Conséquences du retard/défaut de paiement
- Obligations du garant
- Conditions de prise de garantie et de saisie
- Mécanisme de traitement des réclamations
- Examiner le Résumé, le contrat et le calendrier de remboursement avec le client



### Format de l'information

- Résumé des informations essentielles & échéancier
- Contrat de prêt

**Il est important de noter que les informations doivent être fournies avant à la signature du contrat**  
**Il s'agit d'un point de processus important pour également récapituler/vérifier la sensibilisation du client**

# Parcours client crédit – Matrice de transparence (V/V)



	Collecte et recouvrement
Informations à Communiquer	<p><b>Informer:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Montant de l'échéance</li><li>• Solde restant dû</li><li>• Prochain paiement dû</li></ul> <p><b>Pour récapituler/rappeler :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Qui contacter en cas de problème de remboursement</li><li>• Mécanisme de traitement des réclamations</li><li>• Garant et conditions de garantie</li><li>• Pratique de l'IF liée aux défauts de paiement/retards de paiement (y compris le processus et le calendrier de saisie des garanties)</li><li>• Droits et responsabilités du client</li><li>• Droits et responsabilités de l'institution</li></ul>
Format de l'information	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reçu</li><li>• Échéancier de remboursement</li></ul>



# Matrice de transparence pour l'épargne (I/II)



## Promotions et Ventes

### Informations à Communiquer

- Avantages d'un compte d'épargne et comment il peut être utilisé pour atteindre des objectifs
- Eligibilité à l'ouverture d'un compte
- Taux d'intérêt et mode de calcul
- Soldes minimum et maximum
- Facilités de caisse disponibles
- Processus de dépôt et de retrait (lieu, mode, documentation, devises, frais, reçus/confirmation électronique)
- Autres frais (frais de remplacement de carte, clôture de compte, découvert, compte dormant)
- Lié à d'autres services comme les prêts

### Format De l'information

- Brochures produits
- Document sur les termes et conditions clés
- Formulaire de souscription

# Matrice de transparence de l'épargne (II/II)



	Ouverture de compte	Transactions
Informations à Communiquer	<p><b>Avant l'ouverture</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Taux d'intérêt et mode de calcul</li><li>• Soldes minimum et maximum</li><li>• Facilités de caisse disponibles</li><li>• Processus de dépôt et de retrait (lieu, mode, documentation, devises, frais, reçus/confirmation électronique)</li><li>• Autres frais (frais de remplacement de carte, clôture de compte, découvert, compte dormant, taxes)</li><li>• Si lié à d'autres services comme les prêts</li><li>• Si l'épargne est légalement protégée par un organisme de réglementation</li><li>• Expliquer les droits des co-titulaires</li><li>• Quels documents doivent être signés et ce que leur signature implique</li><li>• Mécanisme de traitement des réclamations</li></ul> <p><b>Après remplissage du formulaire/ouverture de compte</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• PIN (comment utiliser, protéger, accéder en cas d'oubli, bloquer/modifier en cas de perte)</li></ul>	<p><b>A chaque transaction:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Montant et statut de la transaction</li><li>• Délai de réalisation de la transaction</li><li>• Frais, taxes et éventuelles pénalités appliquées</li><li>• Mécanisme de traitement des réclamations</li></ul>
Format De l'information	<ul style="list-style-type: none"><li>• Brochures produits</li><li>• Document sur les termes et conditions clés – sur les livrets</li><li>• Certificat de dépôt à terme</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reçus de transactions</li><li>• Messages mobiles/applications</li></ul>

# Matrice de transparence pour les assurances (I/II)



	Promotions et ventes	Souscription
Informations à Communiquer	<ul style="list-style-type: none"><li>• Type de produit/objectif</li><li>• Événements couverts par chaque produit</li><li>• Qui est couvert</li><li>• Qui peut être bénéficiaire</li><li>• Estimation de la prime et de la couverture temporaire</li><li>• Exclusions majeures</li></ul>	<b>Certificat de couverture</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Montant de la prime</li><li>• Durée de la couverture</li><li>• Les bénéficiaires</li><li>• Événements couverts</li><li>• Exclusions majeures</li><li>• Comment déposer une demande d'indemnisation et quand</li><li>• Documents nécessaires pour prouver les dommages</li><li>• Conditions d'annulation</li></ul>
Format De l'information	<ul style="list-style-type: none"><li>• Brochures produits</li><li>• Audiovisuels</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Certificat de couverture</li></ul>

# Matrice de transparence pour les assurances (II/II)



## Demande d'indemnisation

### Informations à Communiquer

- Comment déclarer un sinistre
- Documents nécessaires pour déposer une demande
- Délai de règlement des sinistres
- Contact du médiateur en cas de litige

### Si la réclamation est refusée

Motif du refus

Conditions de resoumission

### Information format

- Note/document de traitement des demandes
- Informations de contact

# Matrice de transparence des services de paiement/virement



## Promotions et ventes

## Paiement/Transfert (envoi et réception)

### Informations à Communiquer

- Montant transférable (maximum et minimum)
- Si le taux de change est applicable ou non
- Frais et déductions fiscales
- Comment transférer (en bref)

### Pour les clients qui initient ou reçoivent des transferts d'argent, ou utilisent d'autres services de paiement :

- Montant payé par l'expéditeur, dans la devise de l'expéditeur
- Taux de change estimé
- Montant à recevoir dans la devise de destination
- Frais
- Instructions pour encaisser le paiement
- Conditions d'annulation
- Instructions pour résoudre les erreurs
- Confirmation de transaction
- Impôts

### Information format

- Brochures produits
- Présentoirs en agence
- Oral

- Formulaire de transfert/retrait
- Reçus de transactions
- Messages mobiles/applications
- Communication verbale