

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/V)



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)



	Approbation
Informations à Communiquer	<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">• Informer les clients de la raison pour laquelle vous demandez des informations supplémentaires• Comment les informations seront-elles utilisées et partagées• Délai de décision
Format de l'information	<ul style="list-style-type: none">• Par appel mobile• Rencontre client en personne



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



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>Avant l'ouverture</p> <ul style="list-style-type: none">• 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, taxes)• Si lié à d'autres services comme les prêts• Si l'épargne est légalement protégée par un organisme de réglementation• Expliquer les droits des co-titulaires• Quels documents doivent être signés et ce que leur signature implique• Mécanisme de traitement des réclamations <p>Après remplissage du formulaire/ouverture de compte</p> <ul style="list-style-type: none">• PIN (comment utiliser, protéger, accéder en cas d'oubli, bloquer/modifier en cas de perte)	<p>A chaque transaction:</p> <ul style="list-style-type: none">• Montant et statut de la transaction• Délai de réalisation de la transaction• Frais, taxes et éventuelles pénalités appliquées• Mécanisme de traitement des réclamations
Format De l'information	<ul style="list-style-type: none">• Brochures produits• Document sur les termes et conditions clés – sur les livrets• Certificat de dépôt à terme	<ul style="list-style-type: none">• Reçus de transactions• Messages mobiles/applications

Matrice de transparence pour les assurances (I/II)



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

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