

Standards de Protection des Clients



Standard	Essential Practice
Développement des produits et distribution appropriés	Le prestataire offre des produits et services adaptés aux besoins des clients.
	Le prestataire effectue le suivi relatif à l'adéquation des produits, services et canaux de distribution.
	Une politique et des processus documentés sont en place pour éviter des techniques de vente agressives et la signature de contrats sous contrainte.
Prévention du surendettement	Le prestataire applique une politique rationnelle et suit un processus documenté pour l'approbation des prêts, et prend des décisions basées sur
	Le prestataire utilise les informations des centrales de risques, quand cela est possible dans le contexte local.
	L'équipe de direction et le conseil d'administration du prestataire surveillent le marché et réagissent à un risque accru de surendettement.
Transparence	Le prestataire maintient une bonne qualité de portefeuille.
	Le prestataire encourage le personnel à approuver des prêts de qualité.
	Une politique et un processus documenté sont mis en place pour exiger la transparence sur les termes, conditions et prix des produits.
Tarification responsable	Le prestataire communique avec les clients au moment opportun et à travers les canaux appropriés.
	Le prestataire prend des mesures appropriées pour s'assurer de la compréhension du client et pour appuyer toute décision prise par le client.
	Le mode de gestion du prestataire s'inscrit dans une perspective de pérennité afin de fournir des services à long terme.
Traitement équitable et respectueux des clients	La politique de tarification du prestataire est appliquée dans l'intérêt de ses clients.
	Les ratios financiers du prestataire ne signalent pas de problèmes de tarification. (S'ils sont en dehors des fourchettes, le prestataire peut être amené à l'expliquer et à le justifier.)
	Le prestataire encourage et applique un traitement équitable et respectueux des clients conformément à un code d'éthique.
	Le prestataire dispose de politiques et procédures documentées pour éviter la discrimination contre les Catégories protégées dans le choix des
	Les prêts échus sont recouverts de manière appropriée par le personnel et les agents de recouvrement.
Confidentialité des données du client	Le prestataire possède des systèmes efficaces pour prévenir et détecter les fraudes.
	Les déclarations de sinistre sont traitées de manière équitable et ponctuelle.
	La direction et les services de contrôle du prestataire encouragent un traitement équitable et respectueux des clients.
Mécanismes de résolution des plaintes	Les données des clients sont gardées en sécurité et restent confidentielles.
	Les clients sont informés du caractère confidentiel de leurs données et donnent leur consentement pour leur utilisation.
	Le prestataire a mis en place un système efficace pour recevoir et résoudre les plaintes des clients.
	Le prestataire informe les clients sur leurs droits de porter plainte et comment déposer une plainte.
	Le prestataire utilise les informations collectées à partir des plaintes pour gérer les opérations et améliorer la qualité des produits et services.