



cerise + SPTF

Annexe
**Standards
de Protection
des Clients**

Version 3.0 - Février 2022



Entrée: Exigences minimales pour une protection adéquate des clients



Progrès: Des exigences plus rigoureuses pour démontrer le progrès vers une pratique avancée



Avancé: Exigences avancées pour une bonne protection des clients

STANDARD

1. LES PRODUITS, SERVICES ET CANAUX DE L'INSTITUTION SONT UTILES AUX CLIENTS.

PRATIQUE ESSENTIELLE**INDICATEUR / DÉTAILS**

1.1 L'INSTITUTION UTILISE SES DONNÉES POUR IDENTIFIER DES MODÈLES DE COMPORTEMENT FINANCIER PAR SEGMENT DE CLIENTÈLE.

1.1.1 L'institution analyse l'utilisation des produits (types et fréquence) par segments démographiques et socio-économiques de ses clients.

PRATIQUE ESSENTIELLE**INDICATEUR / DÉTAILS**

1.2 L'INSTITUTION RECUEILLE LES COMMENTAIRES DES CLIENTS SUR LEURS EXPÉRIENCES D'UTILISATION DE SES PRODUITS ET SERVICES.

1.2.1 L'institution réalise des enquêtes de satisfaction client. Fréquence minimale : tous les deux ans

P

1.2.2 L'institution mène des entretiens avec des clients inactifs et/ou sortants pour rechercher des preuves de défauts dans la conception de ses produits.

PRATIQUE ESSENTIELLE**INDICATEUR / DÉTAILS**

1.3 L'INSTITUTION UTILISE LES INFORMATIONS ISSUES DES DONNÉES CLIENT POUR CONCEVOIR LES PRODUITS, LES SERVICES ET LES CANAUX DE DISTRIBUTION.

1.3.1 L'institution conçoit de nouveaux produits, services (financiers et non financiers) et canaux de distribution en utilisant des informations provenant d'études de marché et tests pilotes, des commentaires des clients et des données sur les changements au niveau des clients.

A

1.3.2 L'institution modifie ses produits et services existants en réponse aux besoins, aux commentaires et aux changements au niveau des clients.

*Certains indicateurs ont été identifiés comme des exigences minimales : pour obtenir un niveau de certification, l'institution doit d'abord être totalement conforme à ces indicateurs obligatoires, sans exception.

1.4 LES PRODUITS, SERVICES ET CANAUX DE L'INSTITUTION PROTÈGENT LES CLIENTS DES PRÉJUDICES.

- 1.4.1 L'institution adapte les échéanciers de remboursement aux flux de trésorerie des clients et au type d'entreprise. (E)
- 1.4.2 Les exigences de garantie et de garant de l'institution ne créent pas de graves difficultés pour les clients.
- 1.4.2.1 L'institution a établi une liste d'actifs ou de biens qui ne peuvent être donnés en garantie, comprenant des éléments qui pourraient entraîner de graves difficultés ou une perte significative de revenu pour le client. (P)
- 1.4.2.2 L'évaluation de la garantie est déterminée suite à une vérification basée sur le prix du marché et sur la valeur de revente. Le comité de crédit ou d'approbation de deuxième niveau vérifie l'évaluation de la garantie. (A)
- 1.4.2.3 L'exigence minimale pour la valeur de la garantie ne dépasse pas deux fois le montant du prêt, et le dépôt de garantie ne dépasse pas 20 % du montant du prêt. (A)
- 1.4.2.4 Si l'institution collecte les titres de propriété, elle les restitue au client une fois le prêt remboursé. (E)
- 1.4.3 Si l'institution prête en devises fortes, elle informe les clients du risque de change à l'aide de scénarios de coûts. L'institution peut également justifier la décision de ne pas prêter en monnaie locale. (A)
- 1.4.4 Si l'institution propose une assurance volontaire, elle évalue la valeur des produits d'assurance pour les clients :
- 1.4.4.1 L'institution analyse les données sur l'utilisation du produit : adoption du produit, taux de réclamation, taux de renouvellement et taux de couverture.
- 1.4.4.2 L'institution analyse les données sur la manière dont elle traite les demandes d'indemnisations : taux de rejet des demandes d'indemnisations, délai moyen de résolution des demandes, motifs de rejet des demandes, motifs de rupture de couverture.
- 1.4.4.3 L'institution analyse les données sur l'expérience client avec l'assurance : démographie des personnes couvertes, réclamations, satisfaction client.
- 1.4.4.4 Si le ratio de sinistralité pour l'assurance-vie est inférieur à 60 %, l'institution demande à l'assureur d'en justifier le motif.

1.4.5 Si l'institution utilise des agents tiers, elle surveille la liquidité des agents tiers et si ces agents respectent les pratiques de protection des clients, et elle dispose de mécanismes pour résoudre les problèmes si nécessaire.

1.4.6 Si l'institution utilise des canaux numériques, elle surveille si les problèmes suivants surviennent et elle dispose de mécanismes pour résoudre les problèmes si nécessaire :

1.4.6.1 Erreurs de transactions telles qu'une transaction non aboutie, ou mal aboutie, fonds transférés sur un compte incorrect, fonds envoyés à un destinataire qui n'a pas été en mesure de les retirer dans un certain délai

1.4.6.2 Dysfonctionnements du système tels qu'une panne prolongée, un temps d'arrêt programmé ou des retards de traitement.

- E** Entrée: Exigences minimales pour une protection adéquate des clients
- P** Progrès: Des exigences plus rigoureuses pour démontrer le progrès vers une pratique avancée
- A** Avancé: Exigences avancées pour une bonne protection des clients

STANDARD

2. L'INSTITUTION NE SURENDETTE PAS SES CLIENTS.

PRATIQUE ESSENTIELLE

INDICATEUR / DÉTAILS

2.1 L'INSTITUTION PREND DES DÉCISIONS DE PRÊT EN FONCTION DE LA CAPACITÉ DE REMBOURSEMENT DU CLIENT.

2.1.1 L'institution a une politique et un processus documenté pour les approbations de prêt.

2.1.1.1 Le pourcentage du revenu disponible d'un emprunteur qui peut être affecté au remboursement de la dette ne peut pas être supérieur à 70 %, en incluant cette dette et celle d'autres prêteurs. **P**

2.1.1.2 Les décisions d'approbation de prêt sont prises par au moins deux personnes, dont l'une qui n'interagit pas directement avec le client. **E**

2.1.1.3 S'il existe une centrale de risques, l'institution lui fournit des rapports réguliers sur les données des clients et utilise les rapports de crédit de cette centrale dans le processus d'approbation des prêts. **E**

2.1.1.4 Si l'institution propose des prêts de groupe, soit l'institution, soit les autres membres du groupe font une évaluation pour chaque membre du groupe.

2.1.2 L'institution effectue une analyse des flux de trésorerie pour évaluer la capacité de remboursement.

2.1.2.1 L'institution effectue une analyse des flux de trésorerie qui prend en compte les revenus, les dépenses et le service de la dette liés à l'entreprise et à la famille, ainsi que toute autre source de revenus, y compris les sources informelles. **E**

2.1.2.2 L'institution n'utilise pas les garanties, les revenus du garant, le nantissement et/ou la couverture d'assurance comme estimation de la capacité de remboursement ou comme critère principal pour approuver un prêt. **E**

*Certains indicateurs ont été identifiés comme des exigences minimales : pour obtenir un niveau de certification, l'institution doit d'abord être totalement conforme à ces indicateurs obligatoires, sans exception.

2.1.3 La politique de l'institution sur le remboursement anticipé des prêts précise les conditions dans lesquelles il est acceptable que les clients remboursent un prêt par anticipation afin de contracter un nouveau prêt.

2.1.3.1 Lorsque le client demande un remboursement anticipé pour obtenir un autre prêt, l'institution spécifie une période de temps et/ou un pourcentage du capital du prêt actif qui doit être remboursé avant que le client ne puisse être éligible à un nouveau prêt. (P)

2.1.3.2 Lorsque le client contracte un autre prêt immédiatement après le remboursement anticipé, l'institution effectue une nouvelle analyse des flux de trésorerie. (P)

2.1.4 Si l'analyse de l'approbation du prêt est effectuée via un algorithme, l'institution examine le bon fonctionnement de l'algorithme. Fréquence minimale : annuelle

2.1.4.1 L'institution examine l'efficacité de l'algorithme pour prédire le remboursement du client. (A)

2.1.4.2 L'institution vérifie si ses algorithmes comportent des biais par rapport à des catégories protégées et corrige ces biais si nécessaire.

PRATIQUE ESSENTIELLE

INDICATEUR / DÉTAILS

**2.2 L'INSTITUTION
SURVEILLE LE MARCHÉ
ET RÉPOND AU
RISQUE ACCRU DE
SURENDETTEMENT.**

2.2.1 La direction surveille la qualité du portefeuille pour identifier le risque de surendettement. Fréquence minimale : mensuelle

2.2.1.1 L'institution analyse la qualité du portefeuille par agence, produit et segment de clientèle. (E)

2.2.1.2 L'institution suit les prêts restructurés, rééchelonnés ou refinancés.

2.2.2 L'institution définit des niveaux de PAR qui déclenchent une surveillance et une réponse internes supplémentaires. (E)

2.2.3 Si le risque-crédit total de l'institution a dépassé en moyenne 10 % au cours d'un trimestre durant les trois dernières années, l'institution a pris des mesures correctives. (A)

PRATIQUE ESSENTIELLE

INDICATEUR / DÉTAILS

**2.3 LE PLAN STRATÉGIQUE
ET/OU PLAN D’AFFAIRES
DE L’INSTITUTION
FIXE DES OBJECTIFS
DE CROISSANCE
RESPONSABLE.**

2.3.1 L’institution ajuste ses objectifs de croissance à la saturation du marché. (P)

PRATIQUE ESSENTIELLE

INDICATEUR / DÉTAILS

**2.4 EN PÉRIODE DE
FORTE CROISSANCE,
L’INSTITUTION SURVEILLE
PLUS FRÉQUEMMENT
LES DONNÉES LIÉES
À UNE CROISSANCE
RESPONSABLE.**

2.4.1 Lorsque l’institution identifie une croissance préjudiciable aux clients, elle prend des mesures d’atténuation telles que la réduction des objectifs de croissance, l’application de critères d’approbation de prêt plus prudents, ou la limitation du nombre total de prêts qu’un individu peut avoir en même temps.



Entrée: Exigences minimales pour une protection adéquate des clients



Progrès: Des exigences plus rigoureuses pour démontrer le progrès vers une pratique avancée



Avancé: Exigences avancées pour une bonne protection des clients

STANDARD

3. L'INSTITUTION DONNE AUX CLIENTS DES INFORMATIONS CLAIRES ET EN TEMPS OPPORTUN POUR SOUTENIR LA PRISE DE DÉCISION DU CLIENT.

PRATIQUE ESSENTIELLE

INDICATEUR / DÉTAILS

3.1 L'INSTITUTION EST TRANSPARENTE SUR LES TERMES, CONDITIONS ET PRIX DES PRODUITS.

- 3.1.1 L'institution remet aux emprunteurs un Résumé des informations essentielles avant qu'ils ne signent un contrat. Le document contient les informations suivantes :
- Montant total du prêt
 - Tarification, y compris tous les frais
 - Coût total du crédit - total du capital, intérêts, et frais ainsi que le dépôt de garantie
 - Date de décaissement et durée du prêt
 - Calendrier de remboursement avec les montants du capital et des intérêts, le nombre de versements et les dates d'échéance pour chaque versement de remboursement;
 - Toutes déductions du capital décaissé (ex: première échéance, commissions, frais, dépôt de garantie, taxes), le cas échéant.
 - Comment les dépôts de garanties / l'épargne obligatoire peuvent être utilisés en cas de défaut, le cas échéant
 - Taux d'intérêt moratoires, modalités et conditions, le cas échéant

E

*Certains indicateurs ont été identifiés comme des exigences minimales : pour obtenir un niveau de certification, l'institution doit d'abord être totalement conforme à ces indicateurs obligatoires, sans exception.

3.1.2 Les contrats de prêt comprennent les informations suivantes, selon le produit : (P)

- Période de grâce
- Epargne obligatoire / montant du portefeuille électronique
- Mécanismes de débit automatique des comptes
- Produits liés
- Obligations du membre ou du garant
- Conditions de garantie et procédures de saisie
- Conséquences d'un retard de paiement et d'un défaut de paiement
- Conditions de paiement anticipé: si c'est possible et comment cela affecte le coût
- Si les termes et conditions peuvent changer au fil du temps et comment cela peut affecter les clients

3.1.3 Les contrats de prêt sont disponibles dans les principales langues locales. (E)

3.1.4 L'institution communique les informations sur les produits de manière à éclairer la prise de décision des clients.

3.1.4.1 L'institution publie des informations de base sur les produits, y compris les prix, dans les agences ou chez les agents tiers, ou sous forme numérique, le cas échéant. (P)

3.1.4.2 L'institution communique le TIA/TEG (ou le taux d'intérêt mensuel si la majorité des prêts sont inférieurs à 3 mois) dans le Résumé des informations essentielles et/ou le contrat de prêt. (A)

3.1.4.3 Les communications de l'institution sont formulées dans un langage clair et en langue locale; l'information orale est utilisée pour les clients faiblement alphabétisés. (E)

3.1.4.4 Le matériel promotionnel n'induit pas le client en erreur et n'est pas trompeur. (P)

3.1.5 Si l'institution utilise des agents tiers, elle vérifie que ces derniers fournissent aux clients la documentation concernant leurs frais, conditions de service et conditions d'annulation. (A)

- 3.1.6 Si l'institution propose des comptes d'épargne, la documentation comprend les éléments suivants : (E)
- Frais - y compris les frais de clôture
 - Taux d'intérêt et comment les montants seront calculés
 - Exigences de solde minimum et maximum
 - Si les dépôts sont assurés par le gouvernement
- 3.1.7 "Si l'institution propose des services de paiements, elle donne les informations suivantes aux clients qui initient ou reçoivent des transferts d'argent, ou utilisent d'autres services de paiement : (P)
- 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 corriger les erreurs
 - Confirmation de la transaction
 - Taxes
 - Produits liés, le cas échéant"
- 3.1.8 "Si l'institution propose une assurance, elle donne aux clients les informations suivantes au moment de la souscription : (E)
- Un certificat de couverture qui précise au minimum la prime, le montant et le délai de la couverture, qui sont les bénéficiaires, quelles situations sont couvertes, les exclusions majeures, et quand et comment déposer une demande d'indemnisation
 - Une explication sur la documentation requise pour prouver le dommage, le cas échéant
 - Conditions relatives aux annulations et aux paiements anticipés, le cas échéant"

3.1.9 If the provider offers insurance, it provides beneficiaries with timely information during the claims process.

3.1.9.1 The provider notifies the beneficiary within 30 days of making a decision about the claim.

3.1.9.2 When the claim decision results in a settlement, the provider notifies the beneficiary within 30 days of the settlement. If the claim is denied, the provider notifies the beneficiary of the reason and gives an opportunity for appeal.

PRATIQUE ESSENTIELLE

INDICATEUR / DÉTAILS

3.2 L'INSTITUTION COMMUNIQUE AVEC LES CLIENTS AUX MOMENTS OPPORTUNS ET À TRAVERS LES CANAUX APPROPRIÉS.

3.2.1 L'institution donne aux clients la possibilité de revoir les termes et conditions des produits.

3.2.1.1 L'institution offre aux clients un moyen de poser des questions et de recevoir des informations supplémentaires avant de signer des contrats. (E)

3.2.1.2 L'institution donne un préavis aux clients et la possibilité de se retirer avant de renouveler automatiquement un produit volontaire. (A)

3.2.2 L'institution remet aux clients une copie du contrat complétée et signée et rend le contrat accessible à tout moment sur un compte en ligne ou sous format physique. (E)

3.2.3 L'institution fournit aux clients des informations claires et précises sur le solde de leur(s) compte(s) de la manière suivante :

3.2.3.1 En fournissant sur demande un accès à leur solde de crédit ou d'épargne à jour. (P)

3.2.3.2 En envoyant des messages automatiques aux clients chaque fois qu'il y a une déduction automatique sur leur compte. (A)

3.2.3.3 En fournissant des reçus, sur papier ou électroniquement, pour chaque transaction. (E)

3.2.4 Si les remboursements du prêt sont automatiquement débités sur un compte client, l'institution envoie aux clients un rappel de remboursement du prêt au moins un jour avant l'échéance du remboursement. (E)



Entrée: Exigences minimales pour une protection adéquate des clients



Progrès: Des exigences plus rigoureuses pour démontrer le progrès vers une pratique avancée



Avancé: Exigences avancées pour une bonne protection des clients

STANDARD

4. L'INSTITUTION FIXE LES PRIX DE MANIÈRE RESPONSABLE.

PRATIQUE ESSENTIELLE**INDICATEUR / DÉTAILS**

4.1 L'INSTITUTION PRATIQUE DES PRIX JUSTES.

4.1.1 Le taux d'intérêt tient compte des coûts suivants, nécessaires à l'octroi d'un prêt: les charges financières, les charges d'exploitation, les pertes sur prêts et les rendements du capital. (A)

4.1.2 Le Taux d'Intérêt Annualisé (TIA) pour tous les principaux produits de crédit de l'institution (> 20% du portefeuille) se situe à plus ou moins de 15% de ses pairs. S'il est en dehors de la fourchette, l'institution peut fournir une justification valable. (E)

4.1.3 L'institution communique les intérêts de prêts sur un solde dégressif et selon la date exacte de paiement. (A)

4.1.4 Les intérêts de prêt (y compris les intérêts de retard) ne courent pas au-delà de 180 jours d'arriérés au maximum. (P)

PRATIQUE ESSENTIELLE**INDICATEUR / DÉTAILS**

4.2 L'INSTITUTION FACTURE DES FRAIS RAISONNABLES.

4.2.1 L'institution ne facture pas aux clients la confirmation des transactions et les demandes de solde.

4.2.2 Les pénalités pour remboursement anticipé n'incluent pas les intérêts qui auraient couru entre la période de paiement anticipé et la fin du prêt.

4.2.3 Les intérêts moratoires et les pénalités ne sont pas capitalisés; ils sont calculés uniquement sur le capital.

4.2.4 Si l'institution propose de l'épargne, elle facture des frais raisonnables sur les comptes d'épargne.

*Certains indicateurs ont été identifiés comme des exigences minimales : pour obtenir un niveau de certification, l'institution doit d'abord être totalement conforme à ces indicateurs obligatoires, sans exception.



Entrée: Exigences minimales pour une protection adéquate des clients



Progrès: Des exigences plus rigoureuses pour démontrer le progrès vers une pratique avancée



Avancé: Exigences avancées pour une bonne protection des clients

STANDARD

5. L'INSTITUTION APPLIQUE UN TRAITEMENT ÉQUITABLE ET RESPECTUEUX DES CLIENTS.

PRATIQUE ESSENTIELLE**INDICATEUR / DÉTAILS**

5.1 AU COURS DU PROCESSUS DE RECRUTEMENT ET D'EMBAUCHE, L'INSTITUTION ÉVALUE L'ENGAGEMENT DE CHAQUE CANDIDAT À ATTEINDRE LES OBJECTIFS SOCIAUX DÉFINIS ET À SERVIR SES CLIENTS CIBLES.

5.1.1 Tous les employés signent un document attestant qu'ils respecteront le Code d'éthique. **(P)**

PRATIQUE ESSENTIELLE**INDICATEUR / DÉTAILS**

5.2 LE CODE D'ÉTHIQUE DE L'INSTITUTION EXIGE UN TRAITEMENT ÉQUITABLE ET RESPECTUEUX DES CLIENTS.

5.2.1 Le code d'éthique de l'institution énonce les valeurs organisationnelles, les normes d'éthique professionnelle et le traitement des clients qu'elle attend de tous les employés et définit les sanctions à appliquer en cas de manquement. **(P)**

5.2.2 Les politiques de l'institution interdisent ce qui suit :

5.2.2.1 Corruption, vol, pots-de-vin, fraude **(E)**

5.2.2.2 Intimidation du client : utiliser un langage abusif, utiliser la force physique, restreindre la liberté physique, harcèlement sexuel, crier après le client, entrer chez le client sans y être invité, humilier publiquement le client, utiliser des menaces **(E)**

5.2.2.3 Discrimination contre toutes les catégories protégées internationalement reconnues. [Note : Les catégories protégées sont les suivantes : Personnes de plus de 40 ans; Sexe; Race/ethnicité/ascendance nationale/origine sociale/caste ; Religion; Etat de santé, y compris le statut SIDA; Invalidité; Orientation sexuelle; Affiliation/opinion politique; État civil/statut matrimonial ; Participation à un syndicat.] **(E)**

*Certains indicateurs ont été identifiés comme des exigences minimales : pour obtenir un niveau de certification, l'institution doit d'abord être totalement conforme à ces indicateurs obligatoires, sans exception.

5.2.3 L'institution informe les clients, oralement ou par écrit, de ses normes d'éthique professionnelle et des comportements interdits mentionnés dans le code d'éthique.

5.2.4 Si l'institution s'associe à des tiers, elle passe en revue le code d'éthique du tiers avant de signer un contrat pour vérifier l'engagement envers un traitement équitable et respectueux des clients.

PRATIQUE ESSENTIELLE
INDICATEUR / DÉTAILS

5.3 L'INSTITUTION N'UTILISE PAS DE TECHNIQUES DE VENTE AGRESSIVES.

5.3.1 L'institution dispose de mécanismes de contrôles internes pour surveiller si les employés ou les agents tiers se livrent à des ventes agressives.

5.3.2 La structure d'incitations et de primes de l'institution n'encourage pas les ventes agressives.

5.3.2.1 Lorsque les salaires des employés de première ligne sont composés d'une partie fixe et d'une partie variable, la partie fixe doit représenter au moins 50 % du salaire total.

(E)

5.3.2.2 L'institution surveille les ratios de productivité des employés de première ligne et enquête sur ceux qui dépassent un seuil prédéterminé.

(E)

PRATIQUE ESSENTIELLE
INDICATEUR / DÉTAILS

5.4 L'INSTITUTION PROTÈGE LES DROITS DES CLIENTS À UN TRAITEMENT RESPECTUEUX PENDANT LE PROCESSUS DE RECOUVREMENT DES PRÊTS.

5.4.1 La politique de recouvrement de l'institution comprend les éléments suivants :

5.4.1.1 Une liste des pratiques de recouvrement appropriées et inappropriées, y compris les pratiques de saisie des garanties.

(P)

5.4.1.2 Un calendrier pour le processus de recouvrement qui laisse le temps à l'institution ou à l'agent de recouvrement de déterminer les raisons de la défaillance d'un client et au client de trouver des solutions.

(E)

5.4.1.3 Une information au client avant la saisie des garanties, lui permettant de tenter de remédier au défaut.

(E)

5.4.1.4 Une interdiction de vendre les garanties des clients à l'institution, au personnel de l'institution, à leurs proches ou à des tiers impliqués dans le processus de saisie.

(E)

5.4.2 L'institution restructure ou radie certains prêts à titre exceptionnel, sur la base d'une liste de situations de détresse.

(E)

**6.2 L'INSTITUTION
INFORME LES CLIENTS
SUR LE CARACTÈRE
CONFIDENTIEL DE
LEURS DONNÉES ET
LEURS DROITS SUR
LES DONNÉES.**

6.2.1 L'institution explique aux clients comment elle utilisera leurs données, avec qui elle partagera les données et comment des tiers utiliseront les données. L'institution reçoit le consentement des clients avant d'utiliser ou de partager leurs données. (E)

6.2.2 Les informations sur l'utilisation des données et le consentement sont faciles à comprendre pour les clients.

6.2.2.1 Lorsqu'elle demande le consentement des clients pour utiliser leurs données, l'institution explique dans un langage clair et en langue locale, par écrit ou oralement, comment elle utilisera les données. Des liens Internet vers les déclarations de divulgation ne sont pas suffisants. (A)

6.2.2.2 L'institution forme les clients sur l'importance de protéger leurs informations personnelles, y compris les numéros d'identification personnels (PIN), les soldes des comptes d'épargne et les informations sur les problèmes de remboursement.

6.2.2.3 L'institution donne aux clients le droit de retirer leur autorisation d'utiliser les données et explique les conséquences de ce retrait. (A)

6.2.3 L'institution informe les clients de leur droit de consulter et de corriger leurs données personnelles et financières.

- E** Entrée: Exigences minimales pour une protection adéquate des clients
- P** Progrès: Des exigences plus rigoureuses pour démontrer le progrès vers une pratique avancée
- A** Avancé: Exigences avancées pour une bonne protection des clients



7. L'INSTITUTION REÇOIT ET RÉSOUT LES RÉCLAMATIONS DES CLIENTS.

PRATIQUE ESSENTIELLE
INDICATEUR / DÉTAILS

7.1 L'INSTITUTION DISPOSE D'UN MÉCANISME DE GESTION DES RÉCLAMATIONS FACILEMENT ACCESSIBLE AUX CLIENTS ET ADAPTÉ À LEURS BESOINS.

- 7.1.1 Les clients ont un moyen de soumettre des réclamations à des personnes autres que leur agent de crédit/agent leur ayant fourni le produit et le superviseur de cette personne. **E**
- 7.1.2 L'institution dispose d'au moins deux canaux de réclamation gratuits et accessibles aux clients. **E**
- 7.1.3 L'institution informe les clients sur la manière de déposer une réclamation. **E**
- 7.1.3.1 L'institution affiche des informations sur la manière de soumettre une réclamation dans les agences, chez les agents tiers, dans la documentation sur les produits et sur tous les canaux numériques qu'elle utilise pour fournir des services aux clients. **E**
- 7.1.3.2 Au cours du processus de souscription à un produit, l'institution informe les clients sur la manière de lui soumettre une réclamation et à tout partenaire tiers. **A**
- 7.1.4 Si le mécanisme de gestion des réclamations traite initialement les réclamations par des moyens automatisés, l'institution met à disposition des clients un canal avec une interaction humaine en direct.

PRATIQUE ESSENTIELLE
INDICATEUR / DÉTAILS

7.2 L'INSTITUTION RÉSOUT EFFICACEMENT LES RÉCLAMATIONS.

- 7.2.1 La politique de gestion des réclamations de l'institution identifie des niveaux de gravité et exige que les plaintes graves soient immédiatement transmises à l'équipe de direction. **A**

*Certains indicateurs ont été identifiés comme des exigences minimales : pour obtenir un niveau de certification, l'institution doit d'abord être totalement conforme à ces indicateurs obligatoires, sans exception.

7.2.2 Le mécanisme de résolution des réclamations de l'institution garantit ^(A) que toutes les réclamations formelles sont enregistrées dans un système sécurisé qui parvient au personnel chargé du traitement des réclamations et/ou à l'équipe de direction.

7.2.3 L'institution résout les réclamations des clients rapidement.

7.2.3.1 L'institution envoie aux clients une confirmation de réception de leurs réclamations et une notification lorsqu'elle a été résolue.

7.2.3.2 Si une institution reçoit des réclamations via des centres d'appels ou un système de messagerie électronique, elle contrôle le temps d'attente moyen.

7.2.3.3 L'institution résout au moins 90 % des réclamations dans un délai d'un mois. Si la résolution prend plus d'un mois, l'institution informe le client de la raison du retard. ^(A)

7.2.4 Le personnel chargé de la gestion des réclamations a accès à des données pertinentes sur les clients, y compris les détails des transactions et les notes des conversations de réclamation précédentes.

PRATIQUE ESSENTIELLE

INDICATEUR / DÉTAILS

7.3 L'INSTITUTION UTILISE LES INFORMATIONS PROVENANT DES RÉCLAMATIONS POUR GÉRER LES OPÉRATIONS ET AMÉLIORER LA QUALITÉ DES PRODUITS ET DES SERVICES.

7.3.1 Le système de gestion des réclamations crée un rapport pour la direction et le personnel de service à la clientèle. Fréquence minimale : mensuelle

7.3.2 L'équipe de direction examine les rapports de réclamations et les indicateurs de performance clés (par ex., délai moyen de résolution, pourcentage de résolution) et prend des mesures correctives pour résoudre les problèmes systématiques menant à des plaintes. Fréquence minimale : annuelle

7.3.3 Si l'institution s'associe à des tiers, l'institution aide ses clients à résoudre les réclamations qu'ils ont avec ces tiers.

