

## CODE D'ÉTHIQUE DES MÉTIERS DE FINANCEMENT

### Préambule

L'APSF regroupe des sociétés de financement de toutes tailles, créatrices de richesses et innovatrices, jouant un rôle significatif dans le financement de l'économie nationale par le crédit aux particuliers (consommation et immobilier) et aux entreprises (investissement).

L'APSF regroupe également des sociétés d'intermédiation en matière de transfert de fonds.

- Considérant la responsabilité de chaque dirigeant de société de financement (ci-après membre) dans le développement du métier qu'il exerce ;
- Considérant le rôle de chaque membre dans l'amélioration et la défense de l'image et de la réputation de sa profession ;
- Considérant que l'éthique est une préoccupation fondamentale des entreprises, et que celles qui sauront développer cette aptitude y gagneront en efficacité et en crédibilité ;
- Considérant que les membres conviennent de privilégier des normes élevées de conduite ;
- Considérant que les membres reconnaissent que, en plus de leur rôle d'entrepreneur, ils sont aussi les dépositaires de responsabilités sociales ;
- Considérant que le fait de fédérer les membres autour de normes d'éthique permet d'accroître la confiance des consommateurs et des investisseurs, des acteurs du marché financier, de la clientèle, des pouvoirs publics et du public au sens large dans la capacité des sociétés de financement à financer durablement la consommation et l'investissement et à contribuer à la croissance économique du pays ;

L'APSF décide d'adopter des règles éthiques que chaque membre s'engage à respecter, s'imposant ainsi des obligations strictes à l'égard de lui-même, de ses collaborateurs, de l'APSF et des autorités de tutelle, des clients, des confrères, des partenaires, des pouvoirs publics et du public au sens large.

Le présent Code constitue un socle minimal pour les sociétés de financement. Son application par un membre n'exclut aucunement le respect de tout autre engagement déontologique, quelles qu'en soient la nature, la forme ou la portée, qu'il est susceptible de prendre, dans la mesure où cet autre engagement offre un niveau de protection de la clientèle et de l'image de la profession au moins équivalent à celui résultant des dispositions du présent Code.

### TITRE 1 - DISPOSITIONS GÉNÉRALES (articles 1 à 3)

#### Article 1 : Principes de base

La nécessité d'assurer, d'une part, la défense de l'honorabilité de la profession, son indépendance et son image et, d'autre part, de conférer aux travaux et recommandations de ses membres la crédibilité requise et l'autorité indispensable, exige de chaque membre :

1/ la conscience professionnelle ;

2/ l'indépendance d'esprit ;

3/ le respect des règles édictées par les Autorités de tutelle et par l'APSF.

### **Article 2 : Adhésion au Code et sa diffusion**

Les membres développent chez leurs collaborateurs un comportement professionnel et le sens du service rendu à la clientèle dans le respect des règles du présent Code.

Les membres rappellent, chaque fois si besoin est, à leurs collaborateurs l'existence du présent Code et font en sorte qu'il soit scrupuleusement respecté.

Chaque membre diffuse le présent Code auprès de ses collaborateurs et de tous ses partenaires. Ce Code est diffusé, par ailleurs, auprès des Autorités de tutelle et du public.

### **Article 3 : Arbitrage et respect du code**

Le membre soumet tout litige avec un confrère à l'arbitrage d'une instance ad hoc de l'APSF, en l'occurrence un Comité de Sages, avant toute autre procédure.

La demande d'arbitrage est adressée formellement à l'APSF qui statue sur sa recevabilité. Lorsqu'une demande est déclarée recevable, le Comité de Sages s'en saisit pour l'instruire. Celui-ci est composé des membres du Bureau de l'APSF et des Présidents des deux Sections à vocation Financement de l'APSF.

Si l'un des membres sus-cités est lui-même impliqué, le Comité pourvoit à son remplacement.

Les décisions de ce Comité de Sages obligent toutes les parties en litige. En cas de refus d'exécution par l'une des parties, la question est soumise au Conseil de l'APSF qui prendra la décision qui s'impose.

Tout manquement au respect des règles déontologiques faisant l'objet du présent Code est soumis au Comité de Sages pour examen et décision.

## **TITRE 2 - RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE (articles 4 à 6)**

Chaque membre s'engage, vis-à-vis des tiers comme vis-à-vis de ses pairs à exercer son activité dans le respect des intérêts de la clientèle, notamment aux plans de la communication et de l'action commerciale, de la lutte contre le risque de surendettement et du secret professionnel.

### **Article 4 : Communication et action commerciale**

**4.1.** Le membre s'engage à fournir ses prestations en toute indépendance et se refuse à toute complaisance avec l'éthique professionnelle. De même, il exige de ses partenaires commerciaux le respect absolu de l'intérêt du client.

Le membre fournit à la clientèle toutes les explications nécessaires relatives aux conditions financières et autres du crédit octroyé.

**4.2.** Aux fins de promotion de ses produits et services, le membre diffuse une publicité claire, loyale, décente et honnête, seule à même de mériter et de gagner la confiance du public. Il proscriit toute publicité porteuse d'ambiguïtés ou d'exagérations induisant en erreur le client, donnant une image

déplacée du métier et de la profession, ou encore minimisant l'importance de l'engagement financier pour le client.

#### **Article 5 : Lutte contre le risque de surendettement**

Le membre limite son offre à proposer à la clientèle les crédits les mieux adaptés à ses besoins, l'objectif étant de ne pas l'endetter outre mesure.

**5.1.** Le membre prend en considération les informations disponibles communiquées par le client et celles fournies par les dispositifs communs de centralisation des risques mis en place par la profession et/ou par les autorités de tutelle.

**5.2.** Le membre tient compte de la durée économique du bien à financer pour arrêter la durée du crédit. Dans le cas du crédit à la consommation, il limite le montant du crédit et la durée dans une fourchette raisonnable tenant compte de la capacité de remboursement du client.

#### **Article 6 : Secret professionnel**

**6.1.** Les sociétés de financement étant tenues au secret professionnel, le membre s'interdit de diffuser toute information qui lui aura été communiquée à titre expressément confidentiel par son client.

**6.2.** Le membre s'interdit de communiquer à un tiers autre qu'un partenaire ou une partie prenante dans l'opération de crédit qu'un client figure dans les dispositifs communs de centralisation des risques mis en place par la profession et/ou par les autorités de tutelle.

### **TITRE 3 - RELATIONS AVEC LES CONFRÈRES (articles 7 à 10)**

Les principes de confraternité, de confidentialité et de concurrence loyale régissent la conduite professionnelle des membres.

Ces mêmes principes animent les membres dans leur adhésion à l'action de l'APSF, principes qu'ils veillent à faire partager par leurs collaborateurs.

#### **Article 7 : Confraternité**

Conscients de leur responsabilité dans la défense de l'honorabilité de la profession, de son indépendance et de son image, les membres :

- établissent leurs relations professionnelles de manière respectueuse, claire et non préjudiciable aux intérêts de la profession ;
- entretiennent des liens confraternels et se portent mutuellement assistance morale et conseils ;
- agissent de manière à empêcher tout préjudice prévisible et évitable pour la profession ;
- font preuve de rigueur et de réserve dans leurs interventions publiques relatives à la profession ou à un autre membre de l'APSF, notamment en :

. s'interdisant tout propos ou acte tendant à discréditer un confrère, toute manœuvre ou pression de nature à porter atteinte à son image et à sa réputation ;

. exprimant, s'il y a lieu, les seules critiques judicieuses et opportunes à l'égard d'un confrère ;

- font preuve d'objectivité lorsqu'ils donnent un avis relatif à une opération réalisée par un confrère ;

- évitent de recruter un cadre d'une société concurrente sans tenir compte des conditions qui le liaient par contrat à son ancien employeur sauf accord entre les deux parties. Tout incident avec un client ou avec les différents partenaires commerciaux et sociaux de nature à entraver la bonne marche de la profession est systématiquement porté par le membre impliqué à la connaissance de l'APSF.

### **Article 8 : Confidentialité**

Dans leur participation aux travaux de l'APSF, les membres accèdent à des informations à caractère parfois confidentiel.

La confidentialité étant une composante intégrale d'un comportement éthique, les membres :

- s'en tiennent au secret professionnel et veillent à ce que l'accès aux documents qui leur sont communiqués soit protégé des tiers ;

- s'abstiennent d'utiliser à leur propre avantage ou de tirer parti de toute information qui, de façon générale, ne leur aurait pas été accessible sans leur qualité de membre de l'APSF.

### **Article 9 : Concurrence**

La concurrence entre confrères est fondée sur les seuls critères de compétence et de qualité de services offerts aux clients.

Le membre s'interdit de nuire à un confrère par toutes démarches, manœuvres ou déclarations contraires aux principes de vérité et de loyale concurrence.

Le membre s'interdit d'utiliser, à l'encontre de ses confrères, les informations obtenues dans le cadre des activités de l'Association.

Sont considérées notamment comme des actes de concurrence déloyale :

- toute tentative de débauchage de collaborateurs d'une société par une autre société, sauf entente entre ces deux sociétés ;

- toute démarche ou entreprise de dénigrement à l'encontre d'un confrère, par quelque moyen que ce soit ;

- toute démarche, manœuvre ou déclaration contraires à la bonne foi et aux principes de vérité ;

- toute facturation d'une opération en deçà de son coût de revient, le coût de revient s'entendant comme un montant couvrant les frais généraux, les frais de refinancement, le risque et assurant une rentabilité raisonnable ;

- toute mise en avant d'arguments de concurrence fondés sur une dérogation aux principes de gouvernance, notamment du risque.

Selon ce même principe de concurrence loyale, en matière de rachat de crédits, le membre, s'il lui est loisible de chercher à attirer vers lui la clientèle d'un concurrent, il évite toute surenchère susceptible de d'accroître inutilement son risque et celui de surendettement du client.

### **Article 10 : Adhésion à l'esprit de l'Association**

Le membre participe à l'activité de la Section dont la société est membre et, partant, de l'APSF avec le souci de mettre en commun son expérience, sa compétence et ses informations dans l'intérêt de la profession.

Le membre respecte ses engagements pour toute transaction commerciale avec un autre confrère.

Le membre s'engage à signaler à la Section et, partant, à l'APSF toute pratique inadmissible susceptible de porter préjudice à la profession.

Le membre s'engage à accepter l'arbitrage de l'APSF, en cas de conflit avec un autre confrère, et à appliquer scrupuleusement les décisions prises par le Comité de Sages.

### **Annexe**

La présente apporte des précisions et des commentaires relatifs aux questions abordées dans le Code d'éthique des métiers de financement.

#### **1. Précisions**

Antérieurement au présent code d'éthique des métiers de financement, l'APSF avait adopté deux codes déontologiques, l'un applicable au crédit à la consommation (1998) et l'autre au crédit-bail (2003).

Ces codes déontologiques émettent des recommandations destinées à promouvoir des normes de conduite professionnelle élevées et codifiant les grandes questions se posant à ces métiers.

Depuis lors, ont surgi au quotidien de nouvelles interrogations, nécessitant une réponse immédiate. Quand ces questions nouvelles revêtent un caractère urgent ou qu'un problème se confirme, elles font l'objet d'une recommandation du Président de l'APSF, à l'occasion de ses vœux de fin d'année aux membres ou dans ses communications aux instances instituées par la loi bancaire (CNCE).

Le code d'éthique des métiers de financement :

- réaffirme la volonté des sociétés de financement de travailler au bénéfice optimal de la communauté ;
- réitère le souci desdites sociétés de servir avec compétence, sérieux et honnêteté l'ensemble de la clientèle ;
- exprime, de nouveau, l'attachement aux principes de respect de la libre entreprise et de la libre concurrence.

## **2. Commentaires**

### **- Conscience professionnelle et respect des règles édictées par les Autorités de tutelle et par l'APSF (Titre 1)**

La conscience professionnelle réside dans le soin et honnêteté que l'on met dans l'exécution de son travail.

Le code comporte un ensemble de règles servant de guide au comportement des dirigeants et employés des sociétés de financement et prend sa source dans les principes moraux, les lois et les statuts de l'APSF.

Il réitère des principes reconnus d'honnêteté, de confidentialité et de confiance.

### **- Exercice de l'activité (Titre 2)**

Le code reprend la forme de principes à respecter avec discernement et non de règles à suivre minutieusement mais sans conviction. Il consiste en un engagement accepté et jugé de loin préférable à une réglementation dictée.

L'autodiscipline constitue en effet un moyen souple, rapide, économiquement et psychologiquement meilleur que la seule réglementation légale sanctionnée par le contrôle de quelque autorité que ce soit.

### **- Communication et action commerciale (Article 4)**

Le Code témoigne que les sociétés de financement sont conscientes de leurs responsabilités sociales en matière de communication commerciale.

L'adoption de règles d'autodiscipline est pour les dirigeants des sociétés de financement le meilleur moyen de démontrer qu'ils ont le sens de leurs obligations, face notamment à la libéralisation accrue des marchés. Cet attachement à leurs responsabilités sociales est en particulier illustré par la décision de l'APSF d'intégrer dans ce code des règles de conduite pour la publicité.

Le code reprend à son compte le principe qui veut que doit être interdite toute publicité dont le caractère informatif serait manifestement insuffisant. Il considère que toutes les mentions doivent être présentées de manière lisible et compréhensible pour le consommateur et que la publicité ne doit pas minimiser l'importance de l'engagement financier.

### **- Diffusion du code (Article 3)**

Le code, essentiellement conçu comme un instrument d'autodiscipline, n'a certes pas de valeur juridique et n'oblige que les adhérents. Mais, il a valeur de référence pour les autorités de tutelle et autres pouvoirs publics et public au sens large qui ont à connaître des activités des sociétés de financement.

### **- Règles de concurrence (Article 10)**

S'il est vrai que la lutte concurrentielle est libre et qu'il est donc possible et licite d'atteindre la clientèle d'autrui, cette liberté dans l'exercice de la concurrence n'est pas absolue.

Les comportements déloyaux consistent en des pratiques tendant à la confusion avec l'entreprise concurrente ou avec sa production, à la désorganisation de ce même concurrent, par diverses voies, ainsi que des faits de dénigrement.

L'élément déterminant de l'agissement fautif n'est pas l'appropriation de la clientèle, fût-elle celle d'un concurrent, objet même de l'exercice de la liberté du commerce et de l'industrie, mais l'affaiblissement du concurrent dans la compétition autrement que par l'exercice de ses propres mérites.

La liberté de la concurrence autorise tout commerçant à chercher à attirer vers lui la clientèle de son concurrent, sans pour autant que sa responsabilité soit engagée.

Cette liberté stimule l'activité de chaque acteur de la vie économique de manière tout à fait saine.

La concurrence déloyale découle d'agissements fautifs et de manœuvres contraires à la loyauté voulue par les usages ou à des engagements pris en matière de concurrence, commis par un professionnel, une entreprise ou un salarié à l'égard d'un autre professionnel ou d'une entreprise qui en pâtit dans son activité économique.

## **- Respect du code par le personnel des sociétés de financement (Titre 1)**

### **Disposition générale**

Dans ses relations avec la clientèle, le personnel des sociétés de financement respecte les principes énoncés dans le présent Code.

### **Absence de discrimination**

1. Dans le traitement des demandes et dans les réponses qu'ils donnent, les membres du personnel veillent à ce que le principe d'égalité de traitement soit respecté. Les clients se trouvant dans la même situation sont traités de la même manière.
2. En cas d'inégalité de traitement, les membres du personnel veillent à ce qu'elle soit justifiée par les caractéristiques objectives pertinentes de l'affaire traitée.

### **Absence d'abus de pouvoirs**

Conformément à leurs obligations, les membres du personnel sont tenus de ne pas outrepasser les pouvoirs qui leur ont été conférés dans l'exercice de leurs fonctions.

### **Courtoisie**

1. Les membres du personnel sont consciencieux, corrects, courtois et abordables. Dans leurs réponses à la correspondance, aux appels téléphoniques et aux courriers électroniques, les membres du personnel s'efforcent d'être aussi serviables que possible et de répondre aux questions posées.
2. Si la question ne relève pas de leurs fonctions, les membres du personnel orientent le client vers le service concerné.
3. Ils présentent des excuses en cas d'erreur.

### **Demandes de renseignements**

Lorsqu'ils sont compétents pour la demande en cause, les membres du personnel fournissent les renseignements au public qui les demande. Ils veillent à ce que les renseignements communiqués soient clairs et compréhensibles.