

ميثاق الأخلاقيات المتعلق بالوساطة في عمليات قروض الاستهلاك



ميثاق الأخلاقيات المتعلق بالوساطة في عمليات قروض الاستهلاك

28 يونيو 2024

ميثاق الأخلاقيات المتعلق بالوساطة في عمليات قروض الاستهلاك

3.....	مبادئ عامة.....	1.
3.....	ديباجة.....	1.
3.....	تعريف.....	2.
4.....	نطاق التطبيق.....	3.
4.....	موضوع الميثاق.....	4.
4.....	القواعد الدنيا المؤطرة لخدمة الوساطة في مجال قروض الاستهلاك.....	II.
4.....	مزاولة الوساطة في مجال قروض الاستهلاك.....	1.
4.....	واجب إخبار العملاء بدور الوسيط في عمليات قروض الاستهلاك.....	2.
4.....	واجب تقديم المشورة في مجال الوساطة في عمليات قروض الاستهلاك.....	3.
5.....	واجب الشفافية في علاقة الوساطة في عمليات قروض الاستهلاك.....	4.
5.....	مبادئ أداء الأجرة المتعلقة بخدمة الوساطة في عمليات قروض الاستهلاك.....	5.
6.....	واجب الاستماع للزبون ومعالجة الشكايات.....	6.
6.....	حماية المعطيات ذات الطابع الشخصي للعميل.....	7.
7.....	التكوين.....	8.
7.....	الوسائل.....	9.
7.....	المراقبة والتنقيب.....	10.
8.....	أحكام مختلفة.....	III.
8.....	تطبيق الميثاق.....	1.
8.....	لجنة التنقيب.....	2.
9.....	رفع التقارير.....	3.
9.....	التواصل /نشر الميثاق.....	4.

ميثاق الأخلاقيات المتعلق بالوساطة في عمليات قروض الاستهلاك

أ. مبادئ عامة

1. ديباجة

بناء على المقتضيات القانونية والتنظيمية المعمول بها، لا سيما: القانون رقم 12-103 المتعلق بمؤسسات الائتمان والهيئات الاعتبارية في حكمها، خاصة أحكام المادة 161 وما يليها، والقانون رقم 08-31 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك، والقانون رقم 08-09 المتعلق بحماية الأشخاص الذاتيين تجاه معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي، ومقتضيات القانون رقم 95-15 المتعلق بمدونة التجارة كما تم تعديله وتتميمه، ومقتضيات توجيهية والي بنك المغرب رقم 1/و/11 المتعلقة بالتدابير الدنيا التي يجب على مؤسسات الائتمان مراعاتها عند منح القروض، ومقتضيات منشور والي بنك المغرب رقم 5/و/2017 المتعلقة بواجب اليقظة المفروض على مؤسسات الائتمان، وكذا توجيهية والي بنك المغرب رقم 1/و/2022 المتعلقة بالوقاية وتدابير مؤسسات الائتمان لمخاطر الرشوة.

قامت بصياغة هذا الميثاق، الجمعية المهنية لشركات التمويل، تحت إشراف بنك المغرب، بهدف وضع قواعد والتزامات فيما يتعلق بالوساطة في عمليات قروض الاستهلاك. ويحدد هذا الميثاق القواعد الدنيا التي يتعين على شركات التمويل ووسطائها مراعاتها تجاه العملاء، وذلك بغية:

- الارتقاء بمستوى معايير المهنة؛
- محاربة جميع الممارسات غير المشروعة والمتعارضة مع مصالح العملاء؛
- الوقاية من مخاطر الاستدانة المفترضة؛
- تجنب السلوكيات ذات الأثر السلبي على الفاعلين المعنيين بهذا الميثاق.

2. تعاريف

بالمعنى الوارد في هذا الميثاق، يقصد بالمصطلحات التالية ما يلي:

شركة قروض الاستهلاك: هي عضو في الجمعية المهنية لشركات التمويل. وهي شركة معتمدة من طرف بنك المغرب من أجل مزاولة عمليات قروض الاستهلاك.

الوسيط في عمليات الائتمان: يعتبر وسيطا في العمليات المنجزة من لدن مؤسسات الائتمان كل شخص يحترف بصفة اعتيادية ربط الصلة بين الأطراف المعنية من أجل إبرام عمليات القروض وذلك تبعا للمادة 161 من القانون رقم 12.103 المتعلق بمؤسسات الائتمان والهيئات الاعتبارية في حكمها. لا يمكن للوسيط التصرف بصفة مقرض.

العميل: كل شخص ذاتي مستفيد من تمويل ممنوح من طرف إحدى شركات قروض الاستهلاك.

ميثاق الأخلاقيات المتعلق بالوساطة في عمليات قروض الاستهلاك

3. نطاق التطبيق

يخص ميثاق الأخلاقيات شركات الائتمان ووسطائها في عمليات قروض الاستهلاك، وذلك في إطار:

- العلاقات مع العملاء؛

- والعلاقات بين شركات قروض الاستهلاك ووسطائها.

تسهر شركات قروض الاستهلاك على تحلي ووسطائها بالأخلاقيات والسلوك المهني، من خلال تضمين عقود الوساطة بنودا تلزم الوسطاء بالتقيد بمقتضيات هذا الميثاق، وذلك في كافة أنشطة الوساطة التي يقومون بها.

4. موضوع الميثاق

يهدف هذا الميثاق إلى تحديد القواعد الدنيا التي ينبغي على شركات قروض الاستهلاك ووسطائها مراعاتها في مجال قروض الاستهلاك؛

II. القواعد الدنيا المؤطرة لخدمة الوساطة في مجال قروض الاستهلاك

1. مزاولة الوساطة في مجال قروض الاستهلاك

تحدد شركات قروض الاستهلاك في العقود الخاصة بالوساطة في عمليات قروض الاستهلاك، القواعد التي يتعين مراعاتها من طرف الوسطاء الذين تفوضهم، سواء كانوا حصريين أم لا. وتشمل هذه القواعد على الأقل ما يلي:

- الامتناع، بأي صفة كانت وبأي طريقة كانت، عن دفع أموال لفائدة العميل بصورة مباشرة أو غير مباشرة؛
- الامتناع عن أي إجراء من شأنه أن يمس بمصالح العملاء أو يفاقم مستوى مديونيتهم؛
- التحلي بالنزاهة والإنصاف والشفافية والمهنية، مع الحرص على حقوق العملاء ومصالحهم؛
- التقيد بجميع المساطر المحددة من طرف شركات قروض الاستهلاك، وكذا القوانين المعمول بها.

2. واجب إخبار العملاء بدور الوسيط في عمليات قروض الاستهلاك

تدرج شركات قروض الاستهلاك في الوثائق التعاقدية التي تربطها بالوسطاء في عمليات قروض الاستهلاك واجب إعلام العملاء بخصوص:

- دور الوسيط، هويته، صفته وطبيعة ونطاق صلاحياته تجاه العملاء فضلا عن حدود نطاق تدخله في المعاملة التي سيتم إنجازها؛
- دليل "المنتجات" التي يتضمن خصائص القروض الممنوحة؛
- شركة التمويل التي يقوم الوسيط لفائدتها بعمليات الوساطة.

في حال قيام الوسيط بأي تصرف غير لائق، يمكن للزبون أن يتقدم بشكاية لدى:

- شركة قروض الاستهلاك المعنية؛

- المركز المغربي للوساطة البنكية؛

ميثاق الأخلاقيات المتعلق بالوساطة في عمليات قروض الاستهلاك

- بنك المغرب.
يجب على الوسطاء أن يعرضوا، داخل مقراتهم، طرق رفع الشكايات المتاحة في حالة تقديم شكاية لشركات الائتمان (الموقع الإلكتروني، جهة الاتصال، العنوان والمصلحة المختصة).

3. واجب تقديم المشورة في مجال الوساطة في عمليات قروض الاستهلاك
يجب على شركات قروض الاستهلاك أن تسهر، عند التواصل مع العميل، على أن يقوم الوسطاء بما يلي:
- اقتراح وتقديم المشورة للعملاء بخصوص المنتجات المناسبة لاحتياجاتهم وضعيتهم المالية.
- تقديم كافة الشروحات التي ستسمح للعميل بتحديد ما إذا كان عرض القرض المقترح مناسباً لاحتياجاته.

4. واجب الشفافية في علاقة الوساطة في عمليات قروض الاستهلاك
تحرص شركات قروض الاستهلاك على أن يقوم وسطاؤها بما يلي:

- تزويد العميل بمعلومات ما قبل التعاقد بخصوص الشروط والخصائص وكيفيات السير المتعلقة بالقرض، وفقاً للمقتضيات المتعلقة بالعرض المسبق للقرض، المنصوص عليها في القانون رقم 31-08 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك.
- تذكير العميل قبل التوقيع، بعناصر العقد، لاسيما:
 - مبلغ القرض الذي سيتم منحه؛
 - سعر الفائدة على القرض وطبيعته الثابتة أو المتغيرة فضلاً عن المصاريف المحتسبة ضمن التكلفة الإجمالية للقرض،
 - السعر الفعلي الإجمالي،
 - مدة العقد،
 - المبلغ الإجمالي المستحق،
 - عدد الأقساط،
 - مبلغ الأقساط،
 - مبلغ التأمين (التأمين على الوفاة، والعجز، ...) مع التذكير بأنه من حق المقترض أن يبرم تأميناً مماثلاً لدى مؤمن يختاره،
 - الأحكام السارية في حالة السداد المبكر للأقساط،
 - آثار التخلف عن سداد القرض.

- تزويد العميل بالمعلومات المتعلقة بهوية ومعطيات الأشخاص المكلفين بالتواصل معه طيلة مدة القرض.

ميثاق الأخلاقيات المتعلق بالوساطة في عمليات قروض الاستهلاك

5. مبادئ أداء الأجرة المتعلقة بخدمة الوساطة في عمليات قروض الاستهلاك

تلتزم شركات قروض الاستهلاك بما يلي:

- وضع جدول واضح ودقيق للعمولات يتلاءم مع نوعية الخدمة التي يقدمها الوسيط. ويحدد الجدول كفيات أداء هذه العمولات؛
- تضمين معايير تراعي الاعتبارات الأخلاقية والسلوكية بالإضافة إلى معايير الفعالية وكذا العمولات المرتبطة بمجموع القروض الممنوحة، في تحديد الأجر المتغير للوسيط.

تحرص شركات قروض الاستهلاك على أن يمتنع وسطاؤها عن:

- التسلم من العميل، لأي سبب من الأسباب، وبأي شكل من الأشكال، بكيفية مباشرة أو غير مباشرة، أي مبلغ مالي على سبيل عمولات أو مصاريف وساطة، কিفما كانت طريقة الأداء، أو الحصول على أي امتياز কিفما كانت طبيعته؛
- تقديم كمبيالات للمقترض قصد قبولها، أو دفعه إلى توقيع سندات لأمر لتحصيل مصاريف الوساطة أو العمولات.

يتم إعلام العملاء بهذه الممارسات غير المشروعة بالشكل الأنسب ويتم الإشارة لها في عقود الوساطة.

6. واجب الاستماع للزبون ومعالجة الشكايات

قبل منح القرض وطيلة مدته، تحرص شركات قروض الاستهلاك على أن يقوم وسطاؤها بما يلي:

- الاستماع للزبون من خلال العمل على:
 - تلبية احتياجاته بأقصى قدر ممكن؛
 - الأخذ بعين الاعتبار أي صعوبة مالية يعبر عنها العميل، وفي حال ثبوت وجودها، العمل على إيجاد تسوية بالاتفاق مع شركة قروض الاستهلاك.
- دعم وتوجيه العميل إلى المصلحة المختصة لدى شركة قروض الاستهلاك، في حال وجود شكاية.

7. حماية المعطيات ذات الطابع الشخصي للعميل

- وفقا لمقتضيات القانون رقم 08-09 المتعلق بحماية الأشخاص الذاتيين تجاه معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي، تسهر شركات قروض الاستهلاك على أن يلتزم وسطاؤها بما يلي:
- الامتناع عن نقل المعطيات ذات الطابع الشخصي للأغيار، وذلك للتقيد بالغاية من المعالجة، ما عدا في حالة التزام قانوني أو قضائي؛

ميثاق الأخلاقيات المتعلق بالوساطة في عمليات قروض الاستهلاك

- ضمان سلامة وسرية المعطيات المعالجة؛
- السهر على التقيد بمدة الاحتفاظ بالوثائق.

8. التكوين

تسهر شركات قروض الاستهلاك على استفادة مستخدمي وسطائها من تكوين مستمر مناسب، يتلاءم مع مختلف المنتجات والخدمات التي يتم تسويقها، ومع كفاءات التسويق، لاسيما فيما يتعلق بالمعلومات التي يتعين تقديمها والسلوك الواجب مراعاته. تقوم أيضا شركات قروض الاستهلاك بتمكين وسطائها من المساطر الضرورية للتسويق وتحضير الملفات المتعلقة بطلبات القروض.

9. الوسائل

تسهر شركات قروض الاستهلاك على أن يتوفر وسطاؤها على الوسائل البشرية والأدوات التكنولوجية الضرورية لتسويق منتجاتها في أفضل الظروف (محاكاة منح القرض، طباعة الوثائق القانونية، إلخ). وعند الاقتضاء، تضع رهن إشارة وسطائها هذه الوسائل.

كذلك، تضع رهن إشارة وسطائها، جميع الوثائق المتعلقة بعملية التسويق (دلائل المنتجات، استمارة طلب القرض، الممصقات) الضرورية لإعلام العملاء، لاسيما في إطار الحملات الترويجية.

10. المراقبة والتتبع

تضع الجمعية المهنية لشركات التمويل، بتنسيق مع أعضائها، سجلا يتضمن لائحة الوسطاء. ويتم تحيين هذا السجل بانتظام من خلال الإضافة أو التشطيب على وسطاء في اللائحة. تقوم شركات قروض الاستهلاك التي تريد اللجوء إلى الوساطة بالاطلاع على السجل المذكور. ويتم وضع هذا السجل بناء على معايير قبول الوسطاء المؤهلين، ويميز على وجه الخصوص فئة الوسيط وطبيعة الخدمات الممكنة.

تقوم شركات قروض الاستهلاك بما يلي:

- بإنجاز مراقبة منتظمة لوسطائها؛
- إعداد إحصائيات حول العمليات التي تم إنجازها من طرف الوسطاء، مع إبراز تلك التي كانت موضوع إعادة شراء القرض، المنجزة من طرف الوسطاء؛
- إنجاز استطلاعات الرأي لدى العملاء بانتظام من أجل التحقق من تحلي وسطائها بالمهنية وبالأخلاقيات، كما ينص عليه هذا الميثاق.

تقوم شركات قروض الاستهلاك بموافاة الجمعية المهنية لشركات التمويل بالمعلومات المتعلقة بالوسطاء في عمليات قروض الاستهلاك من أجل تحيين السجل. وتحيل المعلومات المذكورة، في هذا الصدد، إلى المتطلبات الدنيا التي يتوجب على

ميثاق الأخلاقيات المتعلق بالوساطة في عمليات قروض الاستهلاك

الوسطاء التحلي بها من حيث السلوكيات المهنية، حسن السلوك والنزاهة، كما نص عليها هذا الميثاق. وتحدد المعلومات على وجه الخصوص الإحصائيات الخاصة بإعادة شراء القروض لغرض تجميعها على مستوى القطاع.

تقوم شركات قروض الاستهلاك بموافاة الجمعية المهنية لشركات التمويل بما يلي:

- لائحة الوسطاء المحينة بانتظام؛
- المعلومات المتعلقة بالوسطاء: العدد، الشكل القانوني، التوزيع الجغرافي...

عند قيام شركات قروض الاستهلاك بفسخ عقد وساطة يربطها بوسطاء لم يحترموا شروط العقد، فإنها تشعر بذلك الجمعية المهنية لشركات التمويل.

تحدث الجمعية المهنية لشركات التمويل لجنة تابعة لها مكلفة بدراسة وتتبع تعيين اللائحة.

III. أحكام مختلفة

1. تطبيق الميثاق

تسهر شركات قروض الاستهلاك على:

- التنصيص على مستوى العقود المبرمة مع وسطائها، على التزامهم بجميع الالتزامات الواردة في هذا الميثاق؛
- تسليم نسخة من الميثاق للوسطاء، والتحقق من تقيدهم به؛
- اشتراط ضرورة تحلي الوسطاء بالشفافية في جميع الأحوال، لاسيما من خلال السهر على توثيق جميع الإشعارات أو الإجراءات المتخذة.

يمكن لبنك المغرب، بغرض المراقبة، مطالبة شركات قروض الاستهلاك بأي معلومات بحوزتهم بخصوص العلاقة التي تربطها مع الوسطاء في عمليات قروض الاستهلاك. ويجب الموافاة بالمعلومات المطلوبة دون تأخير.

2. لجنة التتبع

ستسهر لجنة للتتبع مكونة من بنك المغرب والجمعية المهنية لشركات التمويل على تطبيق وتحسين هذا الميثاق.

ولأجل تحسين الميثاق، تتولى لجنة التتبع القيام بمقارنات منتظمة ودراسة وسائل تعزيز تنظيم الوساطة في مجال قروض الاستهلاك.

ميثاق الأخلاقيات المتعلق بالوساطة في عمليات قروض الاستهلاك

3. رفع التقارير

يتم إعداد تقرير يتضمن الإحصائيات المذكورة في "الباب II. 10. المراقبة والتتبع"، يُعرض على الجمعية المهنية لشركات التمويل وبنك المغرب، وفقا للشكل والشروط المحددة من طرف هاتين المؤسستين.

4. التواصل/نشر الميثاق

تلتزم شركات قروض الاستهلاك بنشر هذا الميثاق لدى مستخدميها ووسطائها كما تتعهد بعرضه على مستوى مواقعها الإلكترونية.

تقوم الجمعية المهنية لشركات التمويل بتعاون مع أعضائها، بحملات إخبارية وتحسيسية لفائدة العملاء، حول دور الوسطاء ونطاق تدخلهم وكذا حول هذا الميثاق.

تدخل أحكام هذا الميثاق حيز التنفيذ ابتداء من تاريخ توقيعه من طرف شركات قروض الاستهلاك.