



**Code éthique du recouvrement pré-judiciaire des créances dues par les clients
personnes physiques aux Etablissements de crédit**

Mars 2022

I. Principes généraux

1. Préambule

Considérant les dispositions légales et réglementaires, notamment la loi n°31-08 édictant des mesures de protection du consommateur, la loi n°09-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel ainsi que les dispositions du Code du Commerce.

En coordination avec Bank Al-Maghrib, les banques ont établi un code d'éthique, basé sur les meilleures pratiques, visant à établir des règles à respecter en matière de recouvrement des créances pré-judiciaire. Il instaure les règles minimales devant être observées par les établissements de crédit et leurs mandataires envers les clients personnes physiques y compris ceux exerçant une activité économique, en termes de transparence et droit à l'information, respect de la clientèle, moralité, loyauté et respect des données à caractère personnel.

2. Définitions

Au sens du présent code, on entend par :

Etablissement de crédit : tout établissement au sens de l'article 10 de la loi n°103-12 relative aux établissements de crédit et organismes assimilés.

Mandataire : toute personne physique ou morale dûment chargée par un établissement de crédit d'assurer pour son compte le recouvrement pré-judiciaire de ses créances auprès des clients particuliers.

Etablissement cessionnaire : désigne l'établissement auquel l'établissement de crédit cédant transfèrera son portefeuille de créances en souffrance.

Agent de recouvrement : la personne en charge du recouvrement au sein de l'établissement de crédit.

Client : toute personne physique qui se trouve débitrice d'un Etablissement de crédit, suite à un financement qui lui a été accordé ou d'un service/produit dont elle a bénéficié auprès de ce dernier y compris dans le cadre d'une activité économique exercée par cette personne physique.

Caution : toute personne physique qui s'oblige envers l'Etablissement de crédit, à satisfaire à l'obligation du client, si celui-ci n'y satisfait pas lui-même.

Recouvrement pré-judiciaire : toute démarche de recouvrement non judiciaire opérée par l'Etablissement de crédit directement ou à travers son mandataire, pour recouvrer la créance due par un client au titre d'un crédit qui lui a été accordé ou d'un service/produit dont il a bénéficié. Ce processus débute à l'entrée en défaut de la relation et s'achève lorsque l'établissement de crédit décide de passer le dossier à la phase judiciaire ou suite au règlement de ladite créance.

Conflit d'intérêts : toute situation qui peut susciter un doute raisonnable sur l'impartialité et l'indépendance d'un professionnel, dont l'intérêt personnel peut être confondu avec ses obligations professionnelles, et remettre en cause sa neutralité, en influençant son jugement ou sa prise de décision. En l'espèce, il s'agit d'une situation qui pourrait empêcher l'agent de recouvrement d'accomplir sa tâche en toute objectivité et impartialité.

3. Champ d'application

Le présent code concerne les établissements de crédit ainsi que leurs mandataires externes intervenant dans le cadre des actions de recouvrement pré-judiciaire des créances impayées détenues sur les clients pour leurs besoins non professionnels.

Les établissements de crédit prévoient dans les contrats de cession de portefeuille de créances en souffrance, des clauses obligeant les établissements cessionnaires à se conformer aux dispositions du présent code d'éthique.

Les établissements de crédit veillent également, à ce que leurs mandataires fassent preuve d'éthique et de déontologie, en respectant les dispositions du présent code et ce, pour l'ensemble de leurs activités de recouvrement.

4. Objet du code

L'objet du code est :

- De fixer les règles minimales devant être observées par les établissements de crédit et leurs mandataires, dans le cadre des démarches de recouvrement pré-judiciaires des créances, auprès de leurs clients ;
- De renforcer la confiance de la clientèle ;
- De rehausser les standards de la profession.

II. Engagements des établissements de crédit et des mandataires.

1. Conflit d'intérêts

Une attention particulière doit être observée durant tout le processus de recouvrement pré-judiciaire, afin d'éviter les situations de conflit d'intérêts tel que défini au I.2, notamment :

- L'agent de recouvrement ainsi que le mandataire de l'établissement de crédit, doivent s'interdire d'être à tout moment, en situation de conflit d'intérêts ;
- Le mandataire doit s'abstenir de prendre en charge des dossiers présentant des situations potentielles de conflit d'intérêts ;
- L'agent de recouvrement doit déclarer à sa hiérarchie une potentielle situation de conflit d'intérêts vis-à-vis du client ;

Code éthique du recouvrement pré-judiciaire des créances dues par les clients personnes physiques aux Etablissements de crédit

- Le mandataire à travers le contrat qui le lie au mandant, doit déclarer toute situation de conflit d'intérêts dans le cadre de l'opération de recouvrement auprès du client ;
- Il est interdit à l'agent de recouvrement de solliciter ou d'accepter du client toute forme d'avantage, qu'elle qu'en soit la nature ;
- L'agent de recouvrement ou le mandataire doivent observer un comportement professionnel marqué par la neutralité vis-à-vis du client ;
- Etre équitable et intègre vis-à-vis du client, doit être un mot d'ordre dans le comportement des agents de recouvrement ;
- Les établissements de crédit doivent s'assurer que leurs mandataires ont des politiques en place pour gérer les conflits d'intérêt tel que défini au 1.2.

2. Obligation de respect du client

- S'obliger au secret professionnel, au respect de la dignité du client et de sa vie privée ;
- Se concentrer sur la solution à envisager plutôt que sur les désaccords avec le client ;
- S'interdire d'entreprendre toute démarche de recouvrement pré-judiciaire ou de facilitation du recouvrement pré-judiciaire, auprès d'une personne autre que celle directement débitrice de l'Etablissement de crédit, notamment, sa caution ou ses ayants droit ;
- S'astreindre à prendre contact avec le client débiteur uniquement du lundi au vendredi de 8h à 19h, à l'exclusion des jours fériés.

3. Comportement du chargé de recouvrement

En phase pré-judiciaire, l'agent de recouvrement ainsi que toute personne autorisée à représenter l'établissement de crédit en matière de recouvrement, doivent observer un comportement professionnel objectif et respectueux, notamment :

- Ne pas utiliser de fausse qualité dans un but d'intimider le client ou d'exercer toute forme de pression ;
- Proscrire tout écrit comportant des allégations visant à l'intimidation ;
- Rappeler explicitement les conséquences d'un défaut de remboursement des échéances ;
- Avoir un bon sens de l'écoute ;
- Veiller à ce que le discours utilisé soit, en toute circonstance, imprégné de politesse et de courtoisie ;

Code éthique du recouvrement pré-judiciaire des créances dues par les clients personnes physiques aux Etablissements de crédit

- Circonscrire toute démarche susceptible de porter atteinte aux intérêts de la clientèle.

En cas de comportement inapproprié de la part du chargé de recouvrement, le client peut formuler une réclamation auprès de :

- L'établissement de crédit concerné par la créance ;
- Le Centre Marocain de Médiation Bancaire ;
- Bank Al-Maghrib.

4. Obligation de transparence et d'information

Dans le cadre des prises de contact ou communication avec le client :

- S'identifier clairement et sans ambiguïté ;
- Utiliser un langage simple et compréhensible ;
- Répondre aux demandes d'informations sur les créances mises en recouvrement ;
- Rester clair et rigoureux en assurant la transparence de l'information ;
- Délivrer une quittance pour tout paiement.

5. Obligation d'écoute de la clientèle et de réponse aux réclamations

- Considérer toute difficulté réelle exprimée ou différend soulevé par le client, avant d'entamer des mesures de recouvrement. L'Etablissement de crédit appliquera ces mesures comme la loi l'exige ;
- Traiter les réclamations de la clientèle avec célérité ;
- Trouver avec le client un arrangement réaliste et réalisable qui tient compte de sa capacité financière.

6. Formation

Les établissements de crédit veillent à ce que leur personnel, directement concerné par l'activité de recouvrement, bénéficie d'une formation continue, adéquate et adaptée à leur mission, et s'assurent aussi que leurs mandataires ont la formation adéquate pour exercer leur mission.

7. Modèles de rémunération

L'établissement de crédit ou son mandataire, adopte une politique de « rémunération » de leurs chargés de recouvrement, qui ne tient pas compte uniquement des objectifs assignés en termes de volume de montants récupérés, mais également des « bonnes solutions » proposées au débiteur pour régler sa

Code éthique du recouvrement pré-judiciaire des créances dues par les clients personnes physiques aux Etablissements de crédit

créance, ainsi que des critères d'ordre comportementale et de professionnalisme, prévus dans le présent code.

8. Protection des données à caractère personnel du client conformément aux dispositions de la loi n° 09-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel

- S'interdire de transférer les données à caractère personnel à autrui, afin de respecter la finalité du traitement, sauf obligation légale ou judiciaire ;
- Garantir la sécurité et la confidentialité des données traitées ;
- Veiller au respect de la durée de conservation des documents ;
- Traiter les données à caractère personnel dans le cadre de la finalité du présent code.

9. Mise à jour des données du client

Après régularisation de la situation du client, l'Etablissement de crédit doit mettre à jour les données en relation avec le règlement en question, et notamment la déclaration auprès du service de centralisation des risques de crédit, conformément à la réglementation en vigueur.

III. Dispositions diverses

1. Application du code par les mandataires

- Prévoir au niveau des contrats conclus entre les Etablissements de crédit et leurs mandataires, l'adhésion de ces derniers aux engagements prévus par le présent code ;
- Remettre un exemplaire du code aux mandataires, et veiller à ce qu'ils s'y conforment ;
- Exiger des mandataires qu'ils soient transparents en toute circonstance, notamment en formalisant toutes notifications ou actions entreprises.

2. Comité de suivi

Un Comité de suivi composé de Bank Al-Maghrib, du GPBM et de l'APSF veillera à l'application et à l'amélioration du présent code.

3. Diffusion du Code

Les établissements de crédit s'engagent à diffuser le présent code auprès de leurs collaborateurs et de leurs mandataires et à l'afficher au niveau de leurs sites web.

Les règles fixées par le présent code entrent en vigueur dès sa signature par les Etablissements de crédit.