

MINISTÈRE DES FINANCES

Arrêté du ministre des finances du 24 août 2016, relatif à la protection de la clientèle des institutions de microfinance.

Le ministre des finances,

Vu la constitution,

Vu la loi organique n° 2004-63 du 27 juillet 2004, portant sur la protection des données à caractère personnel,

Vu le code des obligations et des contrats,

Vu le décret-loi n° 2011-117 du 5 novembre 2011, portant organisation de l'activité des institutions de microfinance, tel que modifié par la loi n° 2014-46 du 24 juillet 2014 et notamment ses articles 34, 35 et 36,

Vu le décret n° 2012-2128 du 28 septembre 2012, fixant les modalités de fonctionnement de l'autorité de contrôle de la microfinance,

Vu le décret Présidentiel n° 2015-35 du 6 février 2015, portant nomination du chef du gouvernement et de ses membres,

Vu l'arrêté du ministre des finances du 18 janvier 2012, relatif à la fixation du montant maximum du micro crédit et des conditions de son octroi par les institutions de microfinance,

Vu l'avis de l'autorité de contrôle de la microfinance.

Arrête :

Article premier - Le présent arrêté a pour objet de fixer les normes minimales de transparence et les conditions contractuelles applicables aux relations entre les institutions de microfinance (ci-après dénommées les IMF) et leur clientèle ainsi que les exigences minimales de traitement équitable de la clientèle par les IMF, telles que prévues aux articles 34 et 35 du décret-loi n° 2011-117 du 5 novembre 2011, portant organisation de l'activité des institutions de micro finance, tel que modifié par la loi n° 2014-46 du 24 juillet 2014.

Art. 2 - Les IMF doivent mettre en place des règles de gouvernance liées à la protection de la clientèle et veiller à leur respect au niveau de toutes leurs structures à cet effet, elles doivent notamment fixer des politiques et des procédures appropriées approuvées par l'organe d'administration.

Art. 3 - Les IMF doivent adopter une politique de communication envers leur clientèle assise sur le principe de la transparence à cet effet, elles doivent notamment :

- afficher les documents exigés relatifs aux demandes de microfinancement dans toutes ses agences et succursales,

- afficher le délai de traitement d'une demande de microfinancement. Ce délai commence à courir à partir de la date de réception de tous les documents exigés.

- remettre un accusé de réception pour toutes les demandes de microfinancement reçues,

- remettre un accusé de réception pour toute réclamation déposée auprès de l'institution et y répondre par écrit dans un délai maximum de 15 jours à partir de la date de dépôt,

- notifier par écrit les refus des demandes de microfinancement et leurs motifs aux clients concernés dans un délai maximum de 15 jours à partir de la date de traitement de la demande,

- fournir à tout bénéficiaire d'un microfinancement un original du contrat portant signatures légalisées de toutes les parties,

- fournir à tout bénéficiaire d'un microfinancement un tableau d'amortissement qui fait partie intégrante du contrat, les éléments dudit tableau seront fixés par une note de l'autorité de contrôle de la microfinance.

Art. 4 - Toute IMF doit offrir à ses clients des produits et services adaptés à leurs besoins et à leur capacité de remboursement.

Avant tout octroi d'un microfinancement, l'IMF doit analyser la situation économique du client, notamment sa capacité de remboursement compte tenu de ses engagements, et vérifier son niveau d'endettement, l'historique de ses impayés et toute information financière disponible dans la centrale des risques de la microfinance prévue par l'article 43 du décret-loi n° 2011-117 susvisé, et ce, pour éviter le surendettement et les risques liés à l'endettement croisé.

Art. 5 - L'IMF doit informer son client ou tout demandeur de microfinancement sur ses droits et obligations vis-à-vis de l'institution, ainsi que sur les avantages et les risques liés à chaque produit qu'elle propose, de telle sorte que celui-ci soit apte à comprendre les caractéristiques des produits proposés, et ce sans porter préjudice à la capacité financière du client.

Cette information peut prendre la forme de cycles de formation et d'éducation financière organisés au profit de ses clients.

L'IMF doit établir pour chaque produit ou catégorie de produits qu'elle propose, un prospectus compréhensible par les clients. Ces prospectus doivent être mis gratuitement à la disposition du public au niveau des agences ou succursales de l'institution.

L'IMF doit communiquer à l'autorité de contrôle de la micro finance les dits prospectus une fois mis à la disposition du public.

Art. 6 - Les contrats conclus entre l'IMF et ses clients ne doivent pas contenir des clauses qui ont pour objet ou pour effet de créer, au détriment des clients, un déséquilibre significatif quant à leurs droits et obligations.

Les contrats de microfinancement doivent mentionner les conditions relatives aux opérations de microfinancement et comporter en caractères lisibles :

- le montant du microfinancement,
- le taux d'intérêt nominal annuel ou la marge bénéficiaire annuelle du microfinancement,
- les différents frais et commissions,
- le coût global du microfinancement,
- le taux annuel effectif global ci-après dénommé « TEG »,
- les modalités de remboursement,
- l'existence, ou non, d'une assurance liée au micro financement.

Le coût global du microfinancement est égal au montant total qu'un emprunteur paie pour un financement. Il comprend les intérêts ou la marge bénéficiaire et tous les frais directs ou indirects liés à l'octroi du microfinancement.

Art. 7 - Les IMF doivent afficher, dans leurs locaux en un lieu visible au public, les conditions relatives aux opérations de microfinancement prévues par l'article 6 du présent arrêté.

L'affichage du TEG est effectué à partir d'un ou plusieurs exemples précis et réalistes de montant de microfinancement.

Art. 8 - Toute IMF doit effectuer, dans le cadre de l'activité d'octroi des microfinancements, toutes les opérations liées à l'encadrement des initiatives de la clientèle, à sa formation et à son accompagnement.

Art. 9 - Toute IMF doit adopter, dans le cadre de l'activité d'offre des services, une tarification responsable où les conditions et les modalités sont déterminées d'une manière qui soit abordable pour les clients, qui tient compte des dépenses effectives nécessaires à l'octroi de ces crédits et notamment le coût des ressources, des opérations d'encadrement et de formation et les frais d'exploitation.

Est abusive, toute tarification non liée à un coût effectif et raisonnable de l'offre des services.

L'autorité de contrôle de la microfinance assure la surveillance des tarifications à la clientèle et peut intervenir en cas d'abus constaté, pour mettre fin à l'infraction dans le cadre des pouvoirs qui lui sont conférés par la législation en vigueur.

Art. 10 - Il est interdit aux IMF de s'adonner à des pratiques non responsables vis-à-vis de leur clientèle.

Sont considérées des pratiques non responsables :

- la vente forcée de produits complémentaires au micro financement, non nécessairement liés à celui-ci,
- les microfinancements à renouvellement automatique non basés sur une évaluation préalable telle que prévue par l'article 4 du présent arrêté,
- les microfinancements taux d'intérêts variables à la hausse,
- les microfinancements avec des commissions dont le montant n'est pas arrêté préalablement,
- les politiques, produits et pratiques constitutifs d'une discrimination entre ses clients.

Art. 11 - Chaque client a le droit de consulter toutes les données à caractère personnel le concernant, de les corriger, compléter, rectifier, mettre à jour, modifier, clarifier ou effacer lorsqu'elles s'avèrent inexactes, équivoques, ou que leur traitement est interdit conformément aux dispositions de l'article 32 de la loi organique n° 2004-63 du 27 juillet 2004, portant sur la protection des données à caractère personnel.

Art. 12 - Les voies de recours à l'encontre des clients adoptées par les IMF en matière de recouvrement des créances sont amiables ou judiciaires. Les recours judiciaires sont effectués conformément à la réglementation en vigueur.

Les moyens exercés par les IMF dans la procédure de recouvrement ne peuvent en aucun cas :

- être insultants,
- abuser de la crédulité ou de la faiblesse du client,

- s'exercer sous forme de menace ou contrainte,
- viser à discréditer le débiteur.

L'autorité de contrôle de la microfinance assure la surveillance des pratiques de recouvrement des créances sur la clientèle et peut intervenir en cas d'abus constaté, pour mettre fin à l'infraction, et ce, conformément aux dispositions des articles 14 et 15 du décret n° 2012-2128 du 28 septembre 2012, fixant les modalités de fonctionnement de l'autorité de contrôle de la microfinance.

Art. 13 - L'association professionnelle des IMF doit adopter une charte déontologique relative à la protection des bénéficiaires de services de microfinance, venant compléter les dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Art. 14 - Les procédures internes des IMF doivent comporter d'une manière expresse notamment ce qui suit :

- l'interdiction des pratiques discriminatoires,
- des normes d'éthique auxquelles le personnel de l'institution sera tenu de se conformer dans ses rapports avec la clientèle,
- un dispositif de détection et de sanction des pratiques abusives du personnel de l'institution vis-à-vis de la clientèle,
- des procédures de microfinancement visant à éviter le surendettement des clients compte tenu des informations disponibles pour l'institution,
- des actions adaptées d'éducation financière de la clientèle,
- des procédures permettant aux clients de l'institution de consulter toutes les données à caractère personnel conformément à l'article 11 du présent arrêté. Toute mesure appropriée visant à garantir la confidentialité des informations relatives à la clientèle.

Un mécanisme de traitement rapide des plaintes et des réclamations des clients.

Les IMF utilisent ce mécanisme, à la fois, pour traiter les réclamations des clients et pour améliorer leurs produits et services.

Art. 15 - Toute IMF est tenue de prendre des mesures suffisantes pour détecter et corriger tout acte de corruption ou de maltraitance de la clientèle.

Art. 16 - Les IMF doivent communiquer semestriellement à l'autorité de contrôle de la micro finance leur TEG moyen par catégorie de micro financement, le taux d'intérêt nominal annuel ou la marge bénéficiaire annuelle et les conditions sur les différents produits financiers et non financiers.

Art. 17 - Le présent arrêté sera publié au Journal Officiel de la République Tunisienne.

Tunis, le 24 août 2016.

Le ministre des finances

Slim Chaker

Vu

Le Chef du Gouvernement

Habib Essid