

# Code déontologique du crédit à la consommation

## TITRE 1

### *DISPOSITIONS GÉNÉRALES*

#### **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 Monétaires et par l'APSF

#### **ARTICLE 2 : Exercice de la profession**

Chaque membre, en tant que représentant de la profession, déclare s'engager, vis à vis des tiers comme vis à vis de ses pairs, à exercer son activité dans le respect de règles déontologiques communes, notamment aux plans de la communication et de l'action commerciale.

#### **ARTICLE 3 : Diffusion du code déontologique**

Chaque membre s'engage à diffuser le présent code de déontologie auprès de ses proches collaborateurs et de tous ses partenaires. Ce code sera diffusé, par ailleurs, auprès des Autorités Monétaires et du public.

#### **ARTICLE 4 : Arbitrage et respect du code**

**4.1-** L'arbitrage est une procédure de règlement amiable ayant l'adhésion de toutes les parties concernées, faisant appel aux bons offices d'un Comité de Sages. La demande d'arbitrage est adressée formellement à l'APSF qui statue sur sa recevabilité. Lorsqu'une réunion est déclarée recevable, le Comité de Sages s'en saisit pour l'instruire. Celui-ci est composé du Président de la Commission Communication et Ethique, du président de la Section Crédit à la Consommation et à l'Immobilier et de 3 autres membres désignés d'un commun accord avec les parties concernées ainsi que le Délégué Général de l'Association. 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 d'Administration de l'APSF qui prendra la décision qui s'impose.

**4.2-** Tout manquement au respect des règles déontologiques faisant l'objet du présent code sera soumis à la commission Communication et Ethique pour examen et décision.

## TITRE 2

### *RELATIONS AVEC LA CLIENTELE*

#### **ARTICLE 5 : Qualité des prestations**

**5.1-** Le membre s'engage à proposer à la clientèle les crédits les mieux adaptés à ses besoins en tenant compte, dans la mesure des informations disponibles communiquées par le client, notamment, la déclaration d'endettement global, de sa capacité de remboursement, l'objectif étant de ne pas l'endetter outre mesure.

**5.2-** Le membre devra fournir à la clientèle les explications nécessaires relatives aux conditions financières du crédit octroyé dans les limites des dispositions réglementaires

#### **ARTICLE 6 : Obligations réciproques avec les clients et partenaires et incidents**

**6.1-** Le membre s'engage à formuler clairement les termes des obligations réciproques avec ses clients et ses partenaires commerciaux et sociaux.

**6.2-** Tout incident avec un client ou avec les différents partenaires commerciaux et sociaux de nature à entraver la bonne marche de la profession doit être systématiquement porté par le membre impliqué à la connaissance de l'APSF.

#### **ARTICLE 7 : Confidentialité**

**7.1** - 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.

**7.2** - Le membre s'interdit de communiquer à un tiers qu'un client figure sur la liste de la centrale des contentieux.

#### **ARTICLE 8 : Règles de transparence**

**8.1-** Le membre devra fournir ses prestations en toute indépendance et se refuser à toute complaisance incompatible avec l'éthique professionnelle.

**8.2** – Le membre s'engage à exiger de ses partenaires le respect absolu de l'intérêt du client.

### **TITRE 3**

#### **Relations avec les Confrères**

#### **ARTICLE 9 : Adhésion à l'esprit de l'association**

**9.1-** Le membre doit participer à l'activité de la section 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.

**9.2-** Le membre s'engage à respecter ses engagements pour toute transaction commerciale avec un autre confrère.

**9.3-** Le membre s'engage à signaler à la section et, partant, à l'APSF toute pratique inadmissible, au sens du présent code, susceptible de porter préjudice à la profession.

**9.4-** Le membre s'engage à soumettre tout litige avec un autre membre à l'arbitrage des instances ad-hoc de l'APSF avant toute autre procédure.

**9.5-** 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 la commission d'arbitrage.

#### **ARTICLE 10 : Règles de concurrence**

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

**10.2-** Le membre s'engage à ne pas recruter un cadre d'une société concurrente sans tenir compte des conditions qui le liaient par contrat à son ancien employeur sauf entente entre les 2 parties.

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

### **TITRE 4**

#### **Relations avec les collaborateurs**

#### **Article : 11 Qualité des collaborateurs et du réseau**

**11.1-** Le membre doit développer chez ses collaborateurs et son circuit d'intermédiation un comportement professionnel et le sens du service rendu à la clientèle dans le respect des règles du code de déontologie.

#### **Article 12 : Adhésion des collaborateurs au présent code**

**12.1-** Le membre doit sensibiliser le personnel à la nature confidentielle des informations concernant les clients.

**12.2-** Le membre doit rappeler aux collaborateurs l'existence du présent code et faire en sorte qu'il soit strictement respecté.