



بنك المغرب
BANK AL-MAGHRIB

PROTECTION DES CONSOMMATEURS DE SERVICES FINANCIERS

- Cas du Maroc -

BEYROUTH Octobre 2010



Le Royaume du Maroc



- ◆ Superficie 710 850 km²
- ◆ Environ 31 Millions d'habitants (55% de taux d'urbanisation)
- ◆ PIB par habitant : 2850 USD
- ◆ Inflation : 2%
- ◆ Croissance moyenne 2001-2008 : 5,1% (4% en 2009)
- ◆ Secteurs clefs de l'économie : Agriculture, Industrie, Tourisme et Services
- ◆ Accords d'association: UE (statut avancé), USA, Turquie, Accord d'Agadir (Egypte, Jordanie, Maroc, Tunisie)



Chiffres-Clés du Système Bancaire

Structure du Système Bancaire



- ◆ 19 banques, 36 sociétés de financement et 6 banques offshore, 13 associations de microcrédit et 9 sociétés de transfert de fonds ;
- ◆ 4425 guichets permanents soit 1 guichet pour 7100 habitants y compris le réseau postal avec 887 guichets dédiés à l'offre de services bancaires sur un total de 1.762 guichets ;
- ◆ A l'étranger : 18 filiales, 39 agences et succursales et 60 bureaux de représentation ;
- ◆ Effectif des établissements de crédit : 39.200 collaborateurs

Indicateurs d'activité et de rentabilité des banques (sur base sociale)

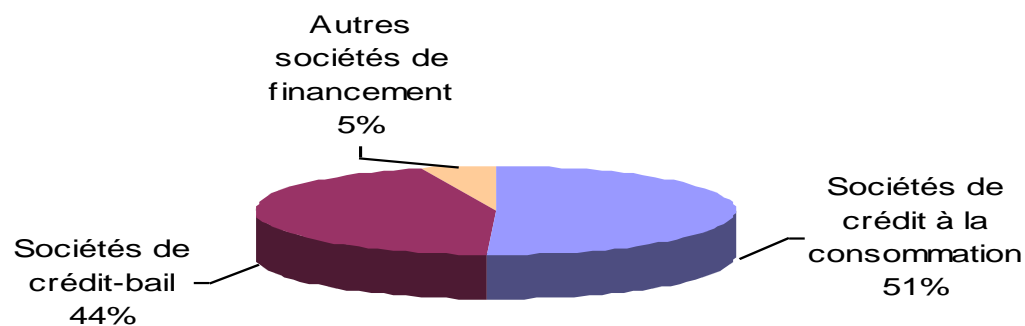
	2007	2008	2009
Total bilan	657	763	827
Crédits par décaissement (nets de provisions)	402	500	553
Dépôts de la clientèle	516	573	602
Fonds propres (hors bénéfice de l'exercice)	46	55	64
Produit net bancaire	26	27,2	30
Résultat brut d'exploitation	15,7	14,6	16,4
Résultat net	9,0	8,6	9,2
Rendement moyen des emplois	5,35%	5,11%	5,18%
Coût moyen des ressources	1,75%	1,93%	2,05%
Coefficient moyen d'exploitation	46,5%	47,8%	47,4%
Rentabilité des actifs (ROA)	1,5%	1,1%	1,1%
Rentabilité des fonds propres (ROE)	20,6%	15,5%	14,5%
Taux des créances en souffrance	7,9%	6,0%	5,5%
Taux des créances en souffrance des banques à capital majoritairement privé	5,3%	4,3%	4,2%
Taux de couverture des créances en souffrance par les provisions	75,2%	75,3%	74,1%
Taux de couverture des créances en souffrance par les provisions des banques à capital majoritairement privé	84,5%	82,0%	77,0%

Indicateurs d'activité et de rentabilité des sociétés de financement

Indicateurs d'activité et de rentabilité des sociétés de financement

	2007	2008	2009
Total bilan	63,4	74,3	81,2
Produit net bancaire	3,8	4,1	4,4
Résultat brut d'exploitation	2,4	2,6	2,8
Résultat net	1,2	1,5	1,3
Taux des créances en souffrance	10,2%	9,1%	9,5%
Rentabilité des actifs (ROA)	2,0%	1,9%	1,6%
Rentabilité des fonds propres (ROE)	23,7%	22,4%	18,4%

Part de chaque catégorie de sociétés de financement dans le total actif



Le rôle de Bank Al-Maghrib en matière de protection de la clientèle des établissements de crédit

Dispositions spécifiques de protection du consommateur bancaire



En vue d'asseoir les relations entre les établissements de crédit et leur clientèle sur des bases saines, le législateur a prévu un ensemble de dispositions qui sont confortées par d'autres mesures prises par Bank al-Maghrib, en concertation avec les associations professionnelles.

La protection du consommateur a réellement débuté en 1993, avec la mise en vigueur de la deuxième loi bancaire, et renforcée de manière significative avec la loi bancaire de 2006.

Dispositions générales :

- ◆ Nécessité d'un agrément pour l'exercice d'une activité bancaire;
- ◆ Sous réserve de remplir un certain nombre de règles et conditions, dont BAM s'assure du respect « continu » dans le cadre des contrôles sur place et sur documents des établissements de crédit et de leurs filiales;

Dispositions spécifiques de protection du consommateur bancaire



1.

2. Fonds collectif de garantie des dépôts

Il a pour principale mission d'indemniser les déposants des banques.

Le déclenchement du mécanisme d'indemnisation se fait à l'initiative de la Banque centrale, dès constatation de l'indisponibilité des dépôts et autres fonds remboursables reçus du public et que rien ne laisse prévoir que cette restitution puisse avoir lieu dans des délais proches.

Le montant d'indemnisation maximum est fixé actuellement à 80.000 DH par déposant, dans la limite des possibilités du Fonds.

Son financement est assuré par les cotisations payées annuellement par les établissements de crédit recevant des fonds du public, dont le montant est fixé actuellement à 0,20% des dépôts.

2. Droit au compte

Toute personne ne disposant pas d'un compte à vue et qui s'est vu refuser, par une ou plusieurs banques, l'ouverture d'un tel compte peut demander à BAM de désigner un établissement de crédit auprès duquel elle pourra se faire ouvrir un tel compte.

Lorsqu'elle estime que le refus n'est pas fondé, BAM désigne l'établissement de crédit auprès duquel le compte sera ouvert. Ce dernier peut limiter les services liés à l'ouverture du compte aux opérations de caisse.

3. Convention de compte

Toute ouverture d'un compte à vue ou à terme ou d'un compte titres doit faire l'objet d'une convention écrite entre le client et son établissement de crédit.

Cette convention, dont copie est remise au client, doit notamment préciser les conditions de fonctionnement et de clôture dudit compte.

Elle doit prévoir de manière claire l'obligation des établissements de crédit en matière d'information de la clientèle sur les services et produits offerts et énoncer de façon compréhensive et transparente les engagements éventuels devant être assumés par les clients.

Les clauses minimales de cette convention de compte sont précisées par une Directive de BAM.

4. Conditions de banque

Pour assurer une meilleure transparence, les conditions appliquées par les établissements de crédit, notamment en matière de taux d'intérêt débiteur et créditeurs, de commissions et de régime de dates de valeur, doivent être portées à la connaissance du public.

L'information du public doit être assurée au moins sur support papier et par voie d'affichage dans les locaux des établissements de crédit.

Les supports d'information doivent indiquer de manière précise, les libellés des prestations offertes (qui sont en cours d'harmonisation), les tarifications correspondantes et les dates de valeur.

Les modifications des conditions appliquées aux opérations de banque doivent être portées à la connaissance des clients avant leur application effective.

5. Fermeture d'agences

Toute fermeture, par un établissement de crédit, d'une agence doit être portée à la connaissance de la clientèle par tout moyen approprié, deux mois au moins avant la date de fermeture effective.

L'établissement de crédit concerné doit porter à la connaissance de la clientèle les référence de l'agence à laquelle ses comptes seront transférés.

Il doit donner aux clients qui le souhaitent la possibilité de clôturer leurs comptes ou de transférer leurs fonds, sans frais, soit auprès de toute autre agence de son réseau, soit auprès d'un autre établissement de crédit.

6. Relevé de compte

Le relevé de compte a notamment pour objet d'informer le client de l'ensemble des opérations inscrites à son compte pendant une période donnée et de lui permettre en particulier d'identifier de manière claire ces opérations, de s'assurer de l'exactitude de leurs montants, de vérifier le coût des crédits consentis et des services rendus, de contrôler le produit des placements effectués et d'en constituer le solde.

En matière judiciaire, le relevé de compte est admis comme moyen de preuve entre les établissements susvisés et leurs clients, dans les contentieux les opposant, jusqu'à preuve du contraire.

Il doit être envoyé au moins une fois par trimestre (dans les fait il est envoyé mensuellement).

- ◆ **La réglementation relative au relevé de compte a été modifiée en 2010**
- ◆ **Désormais, les banques sont tenues d'adresser, au moins une fois par an, par tout moyen qu'elles jugent approprié, un récapitulatif des commissions et frais prélevés au cours de la période considérée (frais de tenue de compte, cotisations liées aux produits et services bancaires, commissions et frais liés à l'utilisation des moyens de paiement, commissions liées aux crédits.....etc**

7. Taux Effectif Global

Tout prêt doit mentionner le taux effectif , le taux nominal et le taux effectif global.

Le taux effectif global ne doit à aucun moment de la durée du prêt, dépasser le taux maximum des intérêts conventionnels en vigueur au moment de la signature du contrat.

8. Services bancaires minimums gratuits

En concertation avec les banques, et à partir de mai 2010, il a été décidé d'offrir à la clientèle des banques un ensemble de services bancaires minimums gratuits, qui englobent :

- ◆ ouverture de comptes ;
- ◆ délivrance de chéquier
- ◆ délivrance du livret d'épargne ;
- ◆ domiciliation de salaire
- ◆ demande d'attestation du relevé d'identité bancaire
- ◆ versement en espèces hors acquittement timbre fiscal

- ◆ retrait d'espèce auprès du guichet détenteur du compte à débiter, à l'exclusion des retraits par chèques guichets pour les clients détenteurs d'un chéquier;
- ◆ retrait d'espèce sur présentation d'un carnet d'épargne auprès du guichet détenteur du compte à débiter,
- ◆ émission de virement de compte à compte, entre particuliers, au sein de la même banque
- ◆ réception de virements nationaux;
- ◆ réception de mises à disposition nationales, au sein du même établissement;

- ◆ établissement et envoi du relevé de compte au client;
- ◆ consultation et édition du solde et de l'historique du compte à travers le guichet automatique bancaire et/ou internet, hors frais de souscription à ces canaux de distribution;
- ◆ changement des éléments d'indentification du titulaire du compte;
- ◆ clôture du compte.

9. Traitement des réclamations

La loi bancaire confère également à la clientèle le droit de saisir BAM de tout litige l'opposant aux établissements de crédit. Dans ce cadre, la Banque centrale a mis en place un service au sein de la Direction de la supervision bancaire dédié au traitement des réclamations de la clientèle.

A cette fin, BAM peut procéder à des contrôle sur place ou demander à l'établissement concerné de lui fournir, tous les documents et renseignements qu'elle estime nécessaire pour l'examen de ces demandes

10. Médiateur bancaire

Mis en place en décembre 2009, la structure de médiation bancaire vise à résoudre, à l'amiable, les problèmes entre les banques et leurs clients.

Ces litiges portent notamment sur la gestion des comptes à vue, des comptes à terme, des comptes d'épargne et des moyens de paiement.

Les décisions du médiateur obligent les banques jusqu'à un montant maximum de 100.000 dirhams, mais n'affectent nullement la capacité des clients à saisir la justice.

Les sociétés de financement ont également intégré ce dispositif en nommant leur propre médiateur.

11. Le certificat de refus de paiement

Tout établissement bancaire qui refuse le paiement d'un chèque tiré sur ses caisses est tenu de délivrer au porteur ou à son mandataire un certificat de refus de paiement dont les indications sont fixées par Bank Al-Maghrib.

Le certificat de refus de paiement est délivré par le banquier tiré au bénéficiaire du chèque.

Il doit comporter un certain nombre d'indications notamment, la dénomination de l'établissement, le numéro du chèque, son lieu et sa date d'émission, la monnaie dans laquelle il est libellé, les éléments permettant l'identification du titulaire du compte ainsi que le motif du rejet du chèque.

12. La rupture abusive des crédits

Tout concours sans échéance fixe consenti par un établissement de crédit ne peut être réduit ou interrompu que sur notification écrite et à l'expiration d'un délai de préavis fixé lors de l'octroi du concours.

Ce délai de préavis ne peut être inférieur à 60 jours.

Toutefois, l'établissement de crédit n'est pas tenu de respecter le délai de préavis précité, que l'ouverture du crédit soit à durée déterminée ou indéterminée lorsque la situation du bénéficiaire est irrémédiablement compromise ou lorsque le bénéficiaire a commis une faute grave à l'égard de l'établissement de crédit concerné.

13. Quelques projets en cours

Mise en place d'un indice des prix des services financiers.

Education financière.

Conclusion

La protection de la clientèle a été renforcée de manière très significative durant ces cinq dernières années.

Elle le sera d'autant plus avec la promulgation (en cours) du projet de loi portant mesures de protection du consommateur dont les dispositions sont applicables aux services financiers.

Ce projet de loi vise à assurer l'information appropriée et claire du consommateur sur les produits, biens ou services qu'il acquiert ou utilise, à garantir la protection du consommateur quant aux clauses contenues dans les contrats de consommation notamment les clauses abusives ainsi que celles relatives aux crédits à la consommation et aux crédits immobiliers, aux ventes à distance et aux démarchages.

- ◆ Il fixe également les conditions et les procédures relatives à l'indemnisation ou à la réparation des dommages ou préjudices touchant le consommateur et devra permettre d'assurer la représentation et la défense des intérêts des consommateurs à travers les associations de consommateurs constituées conformément aux dispositions de ladite loi.