

SUPERVISION DES ACTIVITÉS DES CREDIT BUREAUX AU MAROC

ANAS EL OUAZZANI CHAHDI – BANK AL-MAGHRIB



WORLD BANK GROUP

IFC | International
Finance Corporation



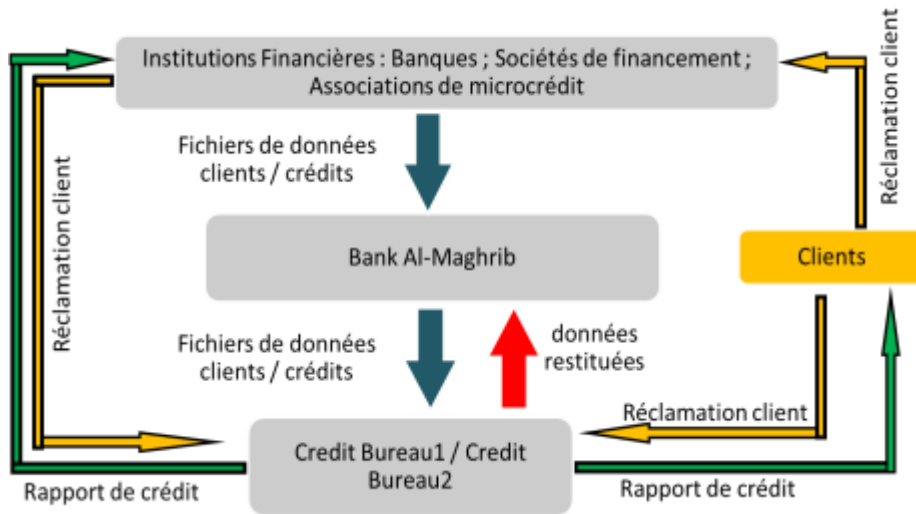
SOMMAIRE

1. **Systeme marocain**
2. **Cadre de supervision des Credit Bureaux**
3. **Bilan de la 1ère phase**



1. Système marocain

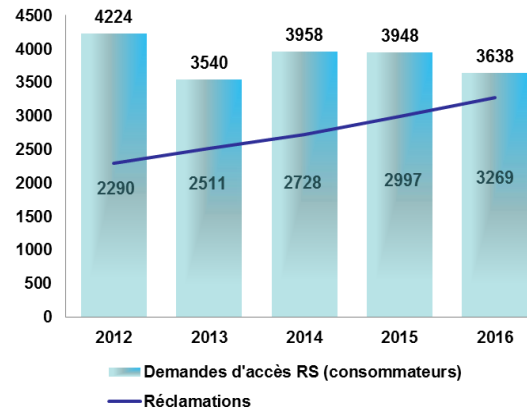
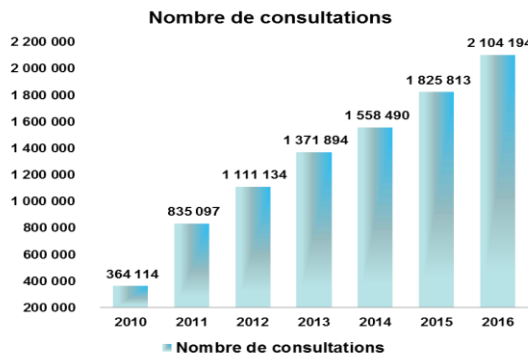
Aperçu



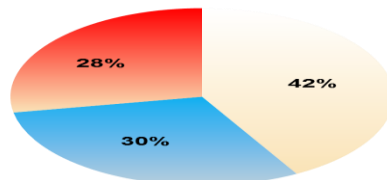
Chronologie

- Agrément d' « Experian Services Maroc » en Septembre 2007 et démarrage en Octobre 2009
- Cession d'ESM à CreditInfo Group en 2015
- Mise en service de « CreditInfo Maroc » en 2016
- Agrément de « Dun&Bradstreet Credit Bureau Maroc » en 2015 et démarrage prévu en T3 2017

Chiffres clés



Part des consultations



- 62 Etablissements sont clients et utilisateurs du Crédit Bureau se répartissant comme suit:
 - 16 Banques,
 - 33 Sociétés de Financement
 - 13 associations de microcrédits
- plus de 14 millions de contrats, 4,6 millions de contrats actifs avec un encours de 845,3 milliards de Dirhams
- Volume de consultations journalier > 8000, 80% en mode industrialisé

1. Système marocain

Cadre légal et réglementaire

Loi bancaire

Autorise BAM à créer le service de centralisation des risques (registre de crédits)

Offre la possibilité de déléguer la gestion du registre dans les conditions fixées par BAM

Circulaires

Oblige toutes les institutions supervisées à communiquer à BAM les informations sur l'ensemble des crédits octroyés à la clientèle (positives et négatives)

Oblige toutes les institutions supervisées à consulter le CB avant tout octroi de crédit

Donne au consommateur le droit d'accéder et de rectifier les informations figurant dans son rapport de crédit

Corpus juridique

Loi sur la gestion déléguée

Exige le respect de la continuité du service et l'égalité des traitements

Exige le respect des règles de bonne gouvernance et de confidentialité

Donne lieu à l'élaboration d'une convention de gestion déléguée

Loi sur la protection des données à caractère personnel

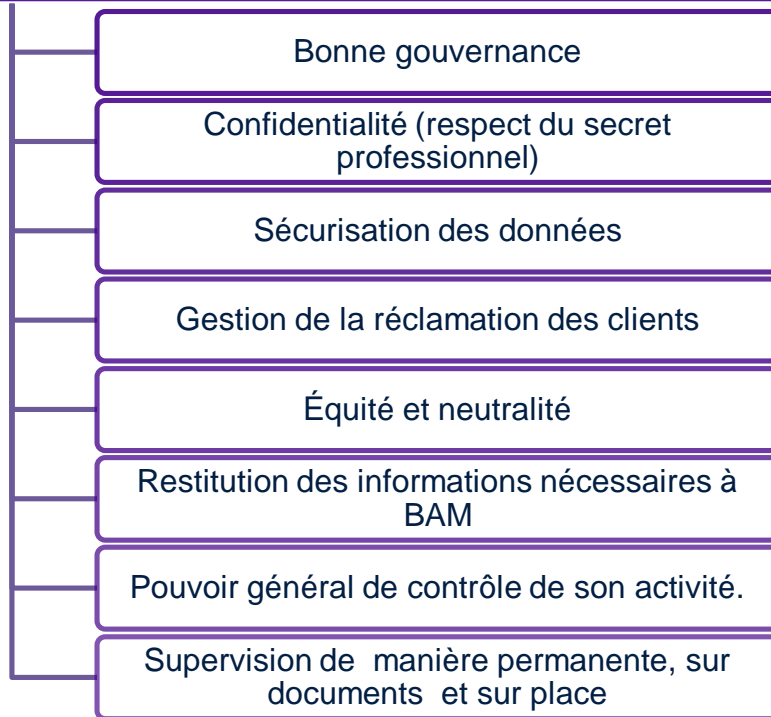
Exige de disposer de l'autorisation préalable pour la centralisation des données à caractère personnel

Impose au CB la conformité des procédures et traitements avec les dispositions prévues par la loi

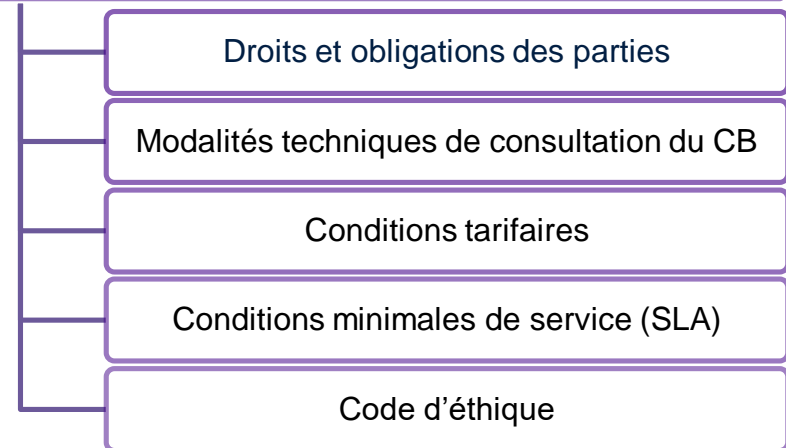
1. Système marocain

Cadre contractuel

Conventions de gestion déléguée



Contrats utilisateur



2. Cadre de supervision des Credit Bureaux

Prérequis pour la mise en service d'un Credit Bureau au Maroc

Sur le plan administratif et juridique

- Société de droit marocain sous la forme juridique de Société Anonyme
- Capital social de 10 Millions MAD minimum (durant toute la durée du contrat)
- Société Credit Bureau majoritaire sans aucune participation d'établissement de crédit
- Constitution des garanties financières de mise en œuvre de chaque service (levée conditionnée par l'implémentation des services)
- Organigramme répondant aux standards internationaux
- Examen et évaluation périodique des dispositifs de sécurité des données et de contrôle interne
- Politique de formation appropriée pour l'équipe locale en charge de l'activité opérationnelle

Sur le plan opérationnelle

- Feuille de route décrivant les services qui seront mis en place
- Un manuel de procédures couvrant l'ensemble des activités opérationnelles
- En termes d'infrastructure technique
 - Architecture technique conforme aux exigences minimales du cahier des charges BAM
 - Mise en œuvre d'une infrastructure matérielle et logicielle conforme à l'état de l'art
 - La formalisation et l'implémentation des mesures de sécurité adéquates
 - Plateformes extensibles et capables de monter en charge tenant compte des besoins futurs
 - Garantie d'un service continu 24x7 durant toute l'année
 - Plan de continuité d'activité avec une mise en place d'un site de secours informatique

Sur le plan affaire

- Il doit être viable et raisonnable en précisant :
 - Les hypothèses retenues pour élaborer les prévisions financières
 - Les tarifs hors taxes des prestations à fournir et leur évolution
 - Les états de synthèse prévisionnels relatifs aux 5 premiers exercices
 - le programme des investissements envisagés ainsi que leurs montants et modalités de financement
 - le nombre et les catégories d'emplois à créer

2. Cadre de supervision des Credit Bureaux

Actions réalisées

Bank Al-Maghrib

- Veille au respect des dispositions réglementaires sur les aspects relatifs à l'alimentation et la consultation du CB
- Obtention des autorisations nécessaires auprès de la CNDP
- Mise en place du dispositif de supervision du CB
- Mise à niveau IT du système d'échange de données (IF, BAM, CB)
- Mise en place IT du système de traitement des données restituées par le CB (besoins de supervision CB et IF, analyses et études)
- Restructuration des services internes en charge de la gestion des registres publics
- Veille au respect des droits des consommateurs par le CB et les IF

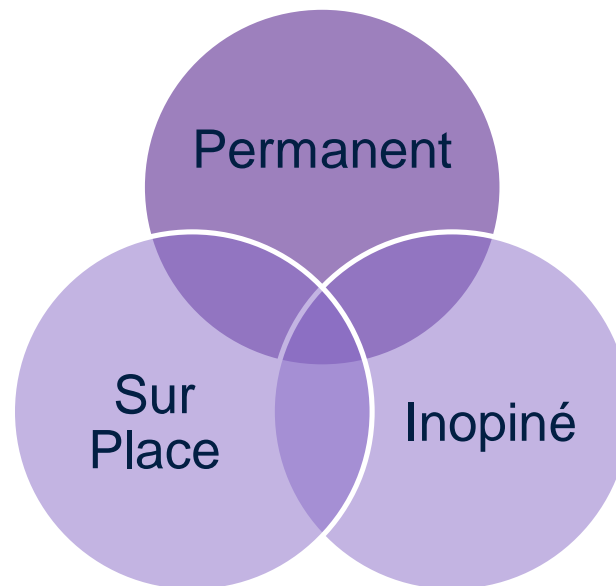
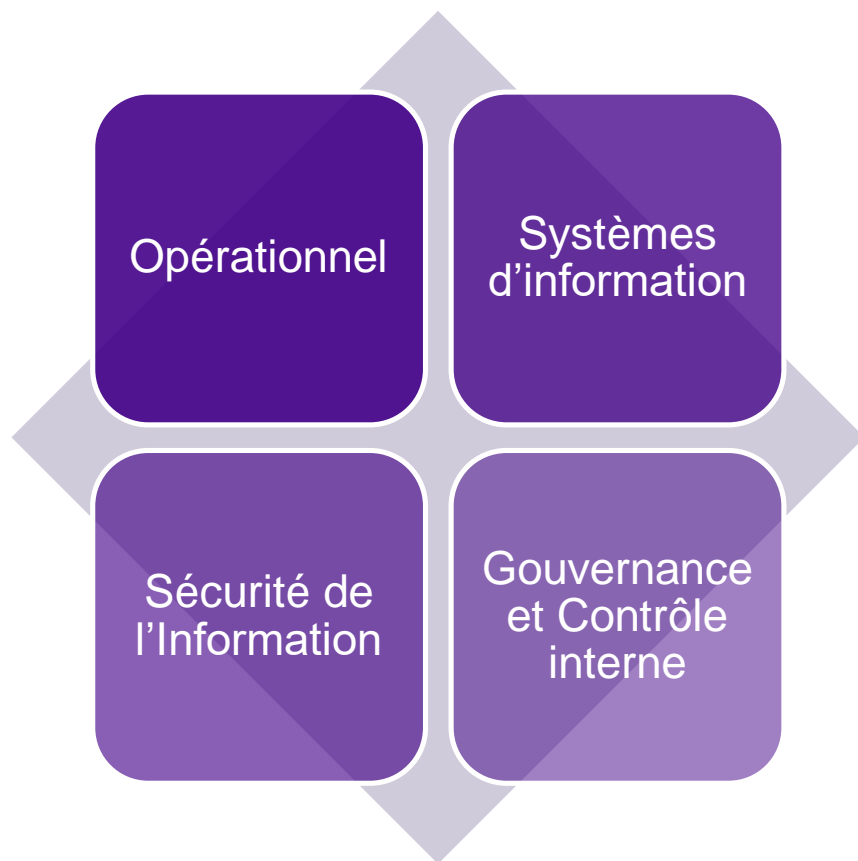
Credit Bureau

- Mise en place de la plateforme IT
- Mise en place du service de gestion des réclamations
- Création d'un comité des utilisateurs du CB
- Promotion des services
- Accompagnement des utilisateurs (Helpdesk, Formation)
- Veille sur les mécanismes de gestion du risque crédit

Institutions financières

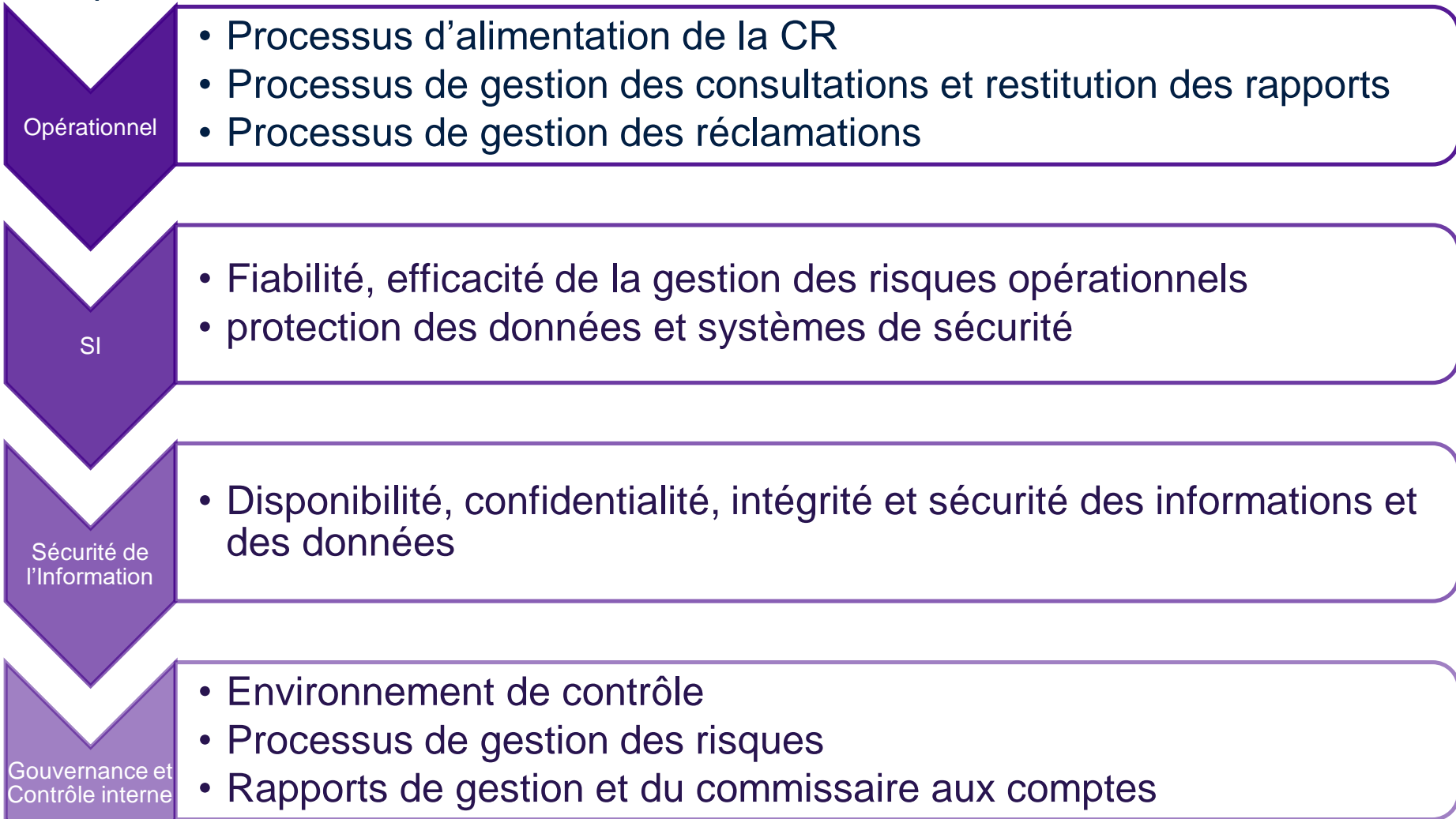
- Conformité aux dispositions réglementaires et modalités techniques d'échange des données avec le CB
- Assainissement des données : Formalisation des processus de fiabilisation des données, mise à niveau des systèmes internes, taskforce à travers les canaux de relation clientèle (guichets, centres d'appel,...etc)
- Mise à niveau IT : Intégration de la consultation automatique dans le processus de gestion du risque crédit, interfaçage avec les systèmes internes,...etc.
- Adaptation des processus internes: processus de traitement de la demande de crédit, processus de gestion du portefeuille clients, processus de recouvrement des créances,...etc.
- Revue et réorganisation de la relation avec la clientèle

2. Cadre de supervision des Credit Bureaux Implémentation d'un dispositif de contrôle



2. Cadre de supervision des Credit Bureaux

Dispositif de contrôle - Périmètre



2. Cadre de supervision des Credit Bureaux

Dispositif de contrôle – Risques

Domaine de contrôles	Exemples de risques identifiés
Domaine opérationnel	<ul style="list-style-type: none">▪ Mauvaise qualité de données alimentant la base CB▪ Non conformité aux spécifications techniques▪ Non respect des conditions minimales de service (SLA)▪ Non respect du délai légal pour le traitement des contestations
Domaine lié aux Systèmes d'Information	<ul style="list-style-type: none">▪ Non respect de la condition de consultation par l'utilisateur à cause de l'indisponibilité de la plateforme CB▪ Cyberattaque, déni de service ou fuite de données.▪ Atteinte à la continuité de service suite à la saturation d'un ou plusieurs composants.
Domaine relatif à la Sécurité de l'information	<ul style="list-style-type: none">▪ Politique de sécurité obsolète et non adaptée aux éventuelles évolutions▪ Utilisation non tracée des comptes à haut privilège▪ Accès physique non autorisé aux matériels de la plateforme technique▪ Accès non autorisé aux ressources informatiques et données.
Domaine du Contrôle Interne	<ul style="list-style-type: none">▪ Absence d'environnement de contrôle▪ Non prise en charge des recommandations de l'audit

2. Cadre de supervision des Credit Bureaux

Sanctions

Bank Al-Maghrib peut appliquer au Délégataire, au cas où ce dernier commettrait une faute lourde qui lui est entièrement imputable :

- une mise en garde,
- un avertissement lorsque la mise en garde reste sans effet pendant un délai de 60 jours,
- la déchéance si l'avertissement n'est pas suivi d'effet pendant un délai de 60 jours, donnant lieu à une résiliation de la convention aux torts du délégataire (continuité de service, indemnisation, etc.).

La faute lourde est une faute d'une particulière gravité. Notamment :

- tout acte de fraude ;
- toute dissimulation ou falsification d'informations devant être communiquées au Délégataire ou aux usagers ;
- toute inobservation ou transgression grave ou répétée des clauses de la Convention ;
- toute obstruction volontaire aux contrôles du Délégant ;
- tout refus de déférer aux injonctions du Délégant.

3. Bilan de la 1^{ère} phase points forts

Cadre juridique

- Efficience du montage juridique pour une mise en place rapide du CB
- Possibilité d'ouverture à plusieurs opérateurs CB
- Obligation aux IF de partage et de consultation du CB
- Vision globalisée sur l'endettement des clients
- Tarification spéciale AMC

Cadre opérationnel

- Harmonisation des pratiques et des règles adoptées par les IF dans le processus d'octroi de crédits
- Règles de fiabilisation des données communes à toutes les IF
- Coûts de fonctionnement et d'investissement réduits pour BAM

Rôle du régulateur

- Restitution à BAM d'informations traitées par le CB
- Fonctionnement facilité grâce au rôle central de BAM dans le dispositif
- Suivi rapproché de la mise en œuvre des recommandations suite aux différentes missions d'audit effectuées
- Gouvernance facilitée avec les différents acteurs

3. Bilan de la 1^{ère} phase faiblesses

Cadre juridique

- L'absence d'un cadre juridique spécifique aux crédit bureau ne permet pas d'introduire aisément des sources d'information alternatives (télécoms, régies d'eau & d'électricité, etc..) qui peuvent contribuer à intégrer les populations les plus démunies.

Cadre opérationnel

- L'approche passive du 1er crédit bureau, ainsi que le rythme ralenti de développement de nouveaux produits a contribué à retarder l'adoption de techniques avancées de gestion du risque de crédit dans le secteur bancaire

Rôle du régulateur

- La responsabilité directe de Bank Al Maghrib vis à vis des consommateurs, des pouvoirs publics et des tiers reste engagée, en cas de transmission d'informations inexactes ou erronées.
- Processus d'agrément d'un nouvel opérateur lent et consommateur en ressources : actuellement la banque procède par appel d'offres

Anas EL OUAZZANI CHAHDI
Responsable du Service
Contrôle des Délégataires –
Bank Al-Maghrib

