



LOI TYPE SUR LES INSTITUTIONS DE MICROFINANCE, 2023

Une loi type pour harmoniser l'octroi de licences, la réglementation et la supervision des institutions de microfinance dans les États membres de la Communauté de développement de l'Afrique australe ; et pour prévoir des questions liées ou accessoires à ce qui précède.

DISPOSITION DES SECTIONS

PARTIE I PRÉLIMINAIRE

Section

1. Titre abrégé.
2. Définitions.
3. Application de la loi type
4. Objectif de la loi type
5. Objectifs, responsabilités et pouvoirs de l'autorité de régulation.

PARTIE II

DELIVRANCE DE LICENCE

6. Agrément des institutions de microfinance.
7. Pouvoirs de l'autorité de régulation à l'encontre des institutions de microfinance non agréées.
8. Demande de licence en tant qu'institution de microfinance.
9. Actionnariat et limites de l'actionnariat.
10. Termes et conditions d'octroi de licence
11. Conditions d'aptitude et de compétence.
12. Entendue et durée de la licence
13. Suspension et annulation de la licence

14. Modification de la licence.

PARTIE III

GOUVERNANCE ET CONDUITE DE L'ACTIVITE DE MICROFINANCE

15. Informations à divulguer par les institutions de microfinance.

16. Notification des changements.

17. Processus de gouvernance et de gestion des risques.

18. Principaux responsables d'une institution de microfinance.

19. Octroi de microcrédits aux principaux responsables et aux employés d'une institution de microfinance.

20. Prescriptions minimales en matière de capital.

21. Exigences relatives aux accords de microcrédit.

22. Agence bancaire

23. Code de conduite du prêteur.

PARTIE IV

DROITS ET OBLIGATIONS DE L'EMPRUNTEUR

24. Droit de l'emprunteur à des informations dans un langage clair et compréhensible.

25. Obligations des emprunteurs.

PARTIE V

OBLIGATIONS DE DECLARATION DES INSTITUTIONS DE MICROFINANCE

26. Soumission des déclarations statutaires

27. Comptes et états financiers.

28. Nomination d'un contrôleur des comptes.

29. Déchéance de la qualité de contrôleur des comptes.

30. Pouvoirs d'un contrôleur des comptes.

PARTIE VI

LA TENUE DES DOSSIERS

31. Registres des opérations

PARTIE VII

REGLEMENTATION ET SUPERVISION DES INSTITUTIONS DE MICROFINANCE

32. Inspection et enquête par l'autorité de régulation.

33. Mesures prises par l'autorité compétente en cas de non-conformité.

- 34. Procédure à la fin de l'enquête.
- 35. Mesures prises par l'organisme de réglementation à la suite de l'enquête.
- 36. Tutelle et liquidation de l'institution de microfinance.
- 37. Fusion ou transfert d'une institution de microfinance.

PARTIE VIII GENERALITES

- 38. Registre des institutions de microfinance.
- 39. Exemptions.
- 40. Mesures préventives, mesures correctives et sanctions.
- 41. Infractions et sanctions générales.
- 42. Recours.

Annexe - Résultats en matière de traitement équitable des clients

PARTIE 1 : PRÉLIMINAIRES

1. Titre abrégé

La présente Loi type est citée sous le nom de Loi type sur les institutions de microfinance, 2023.

2. Définitions

Dans la présente loi type :

Agence bancaire : il s'agit de la fourniture de services de microfinance par le biais d'agents ou d'intermédiaires tiers par des IMF enregistrées.

L'expression « Lutte contre le blanchiment de capitaux/le financement du terrorisme et le financement de la prolifération » a la signification définie dans la législation nationale régissant les questions de lutte contre le blanchiment de capitaux/le financement du terrorisme et le financement de la prolifération, ainsi que dans les normes du Groupe d'action financière internationale (GAFI) ;

« Auditeur » : une personne enregistrée et certifiée pour exercer la profession d'auditeur conformément à la législation nationale ;

« Bénéficiaire effectif », sous réserve de la législation nationale, la ou les personnes physiques qui détiennent ou contrôlent en dernier ressort un client et/ou la personne pour le compte de laquelle une transaction est effectuée ; cette expression englobe également les personnes qui exercent un contrôle effectif en dernier ressort sur une personne morale ou une construction juridique, et l'expression « actionnaire effectif » doit être interprétée en conséquence ;

« Conseil » : l'organe de direction d'une institution de microfinance lorsqu'un conseil existe dans la structure de l'institution financière ;

« Emprunteur » : une personne à qui une institution de microfinance accorde un microcrédit, y compris une personne à qui les droits de cet emprunteur ont été transmis, que ce soit par cession, délégation, cession ou autre ;

« Capital » signifie le capital minimum requis libéré et les réserves impartageables ;

[]

« Comité des autorités en matière d'assurance, de valeurs mobilières et de financement non bancaire » : comité des autorités chargées de la surveillance des assurances, des valeurs mobilières et des institutions financières non bancaires dans les États membres de la Communauté de développement de l'Afrique australe, créé en vertu du protocole sur les finances et l'investissement de la Communauté de développement de l'Afrique australe ;

« Législation nationale » désigne le droit en vigueur dans l'Etat membre concerné ;

« Service financier » : un service fourni par une institution financière et tel que prescrit par le droit national ;

« Personne clé responsable » signifie :

- (a) toute personne qui gère, contrôle, formule la politique et la stratégie, dirige les affaires d'une institution de microfinance ou a l'autorité d'exercer les pouvoirs et de remplir ces fonctions ;
- (b) toute personne autre que celle visée au point (a) prenant ou participant à la prise de décisions concernant l'ensemble ou une partie substantielle de l'activité de l'institution de microfinance ou ayant la capacité d'affecter de manière significative la situation financière de l'institution de microfinance ; et
- (c) toute personne exerçant une fonction de contrôle, notamment en matière de conformité, d'audit interne ou de gestion des risques et les principaux responsables sont interprétés en conséquence ;

« Microcrédit » : la fourniture d'un type ou d'une taille de crédit classé comme micro dans la législation nationale ;

« Institution de microfinance » : un prestataire autorisé de services de microfinance ;

« Intermédiaire de microfinance » : une personne agréée qui fournit des services ou des conseils en ce qui concerne l'introduction d'une personne, ou la fourniture continue de services ou de conseils en ce qui concerne l'accès aux avantages des services offerts par une institution de microfinance ;

« Services de microfinance » signifie la fourniture de services financiers liés à l'octroi de crédits et à la collecte de dépôts, tels que prescrits par le droit national ;

La « Personne » comprend une personne physique, une personne morale, un partenariat, une association et tout autre groupe de personnes agissant de concert, qu'il soit constitué ou non en société ;

« Bureau principal » : une adresse physique désignée comme étant le principal lieu d'activité ou le siège social de l'institution de microfinance ;

« Autorité de régulation » : un organisme responsable de la régulation et de la supervision des institutions de microfinance.

3. Application de la Loi type

Les États membres de la Communauté de développement de l'Afrique australe sont tenus de comparer leurs législations nationales régissant la réglementation et la supervision des institutions de microfinance afin de satisfaire aux exigences minimales énoncées dans la présente Loi type.

4. Objectif de la Loi type

L'objectif de la Loi type est de :

- (a) promouvoir l'harmonisation des lois régissant les institutions de microfinance dans les États membres de la Communauté de développement de l'Afrique australe ;
- (b) promouvoir un marché équitable, sûr et stable pour les institutions de microfinance ;
- (c) promouvoir une gestion prudente des institutions de microfinance ;
- (d) prévoir l'agrément et la liquidation des institutions de microfinance ; et
- (e) prévoir les questions connexes, y compris les principes de protection des consommateurs, tels que prescrits dans la législation nationale.

5. Objectifs, responsabilités et pouvoirs de l'autorité de régulation

(1) Les objectifs de l'autorité de régulation sont les suivants :

- (a) promouvoir le maintien d'un marché de la microfinance équitable, sûr et stable ;
- (b) contribuer à la stabilité financière du secteur financier.

(2) L'Autorité de régulation est chargée des tâches suivantes :

- (a) l'octroi de licences ;
- (b) le contrôle des pratiques du marché ;
- (c) la surveillance prudentielle ;
- (d) la supervision de la lutte contre le blanchiment d'argent, le financement du terrorisme, et le financement de la prolifération

(3) L'autorité de régulation est habilitée à :

- (a) émettre des règles, normes et directives par voie administrative ;
- (b) faire appliquer les règles, normes et lignes directrices par des moyens administratifs ;
- (c) prendre des mesures immédiates et/ou adéquates ;
- (d) initier et proposer des modifications de la législation ;
- (e) sous réserve du droit national, réglementer et superviser la lutte contre le blanchiment d'argent, le financement du terrorisme et le financement de la prolifération ;
- (f) exercer les autres pouvoirs qui lui sont conférés en vertu du droit national.

[

]

PARTIE II

OCTROI DE LICENCE

6. Licence des institutions de microfinance

- (1) Nul ne peut exercer l'activité de microfinance ou fournir des services de microfinance s'il n'est pas titulaire d'une licence délivrée par l'autorité de régulation ou s'il n'est pas autorisé en vertu du droit national applicable.
- (2) Conformément au paragraphe (1), une institution financière agréée peut fournir des services de microfinance si elle est autorisée à le faire en vertu du droit interne.

[

]

7. Pouvoirs de l'autorité de régulation à l'encontre des institutions de microfinance non agréées

Lorsqu'une autorité de régulation a des raisons de soupçonner qu'une personne non agréée exerce des activités de microfinance, l'autorité de régulation doit :

- (a) par un avis écrit, ordonner à cette personne de fournir, dans un délai indiqué dans l'avis, toute documentation ou information concernant l'entreprise ou les activités de la personne ; ou
- (b) ordonner à un inspecteur ou à un enquêteur d'examiner l'entreprise de cette personne afin de vérifier si les soupçons sont fondés.

[

]

8. Demande d'agrément en tant qu'institution de microfinance

- (1) La demande d'agrément pour la fourniture de services de microfinance doit être présentée selon les modalités et le format prescrits par la législation nationale et doit être accompagnée, le cas échéant, des éléments suivants:

- (a) les coordonnées complètes, les qualifications et l'expérience des principaux responsables ;
 - (b) des copies certifiées des documents d'incorporation ou autres instruments constituant ou définissant l'entité ;
 - (c) le cas échéant, la preuve de la disponibilité du capital minimum requis tel que prescrit par l'autorité de régulation ;
 - (d) la divulgation des preuves de la source des ressources en capital à investir dans l'activité de microfinance ;
 - (e) le cas échéant, un plan d'affaires articulant clairement l'analyse de rentabilité de la création d'une institution de microfinance, contenant les éléments suivants:
 - (i) les objectifs de la création de l'entreprise de microfinance et les stratégies pour atteindre les objectifs visés ;
 - (ii) une analyse du marché cible ;
 - (iii) les services de microfinance à offrir ;
 - (iv) le coût du crédit applicable ;
 - (v) les états financiers prévisionnels pour la période prescrite et l'hypothèse économique, la base sur laquelle les projections financières ont été faites, et les états financiers prévisionnels qui doivent inclure l'état du résultat global, l'état de la situation financière et l'état des flux de trésorerie ;
 - (vi) les stratégies visant à garantir le respect des principes de protection des consommateurs énoncés dans l'annexe ;
 - (f) le justificatif des frais de dossier applicables; et
 - (g) toute autre information pertinente demandée par l'autorité de régulation.
- (2) L'autorité de régulation examine la demande dans un délai prescrit à compter de la date de réception d'une demande complète et de tous les documents et informations à l'appui de la demande.
- (3) Lorsque l'autorité de régulation est convaincue que le demandeur remplit les conditions d'octroi de l'agrément en tant qu'établissement de microfinance, elle approuve la demande dans le délai prescrit et délivre un agrément au demandeur dans le format prescrit
- (4) Lorsque l'autorité de régulation estime que le demandeur n'a pas satisfait aux exigences relatives à l'octroi d'une licence en tant que institution de

microfinance, celle-ci refusera d'accorder une licence et notifiera au demandeur, dans un délai prescrit, les raisons du rejet de la demande.

- (5) Toute personne lésée par la décision de l'autorité de régulation de ne pas approuver sa demande de licence peut, dans un délai prescrit, faire appel de la décision conformément à la législation nationale.

9. Actionnariat et limites de l'actionnariat

- (1) Sous réserve du droit national, une autorité de régulation peut fixer des limites à l'actionnariat d'une institution de microfinance.

[]

- (2) Sous réserve des seuils qui peuvent être prescrits par l'autorité de régulation, personne ne peut transférer ou faire transférer des actions dans une institution de microfinance sans l'approbation écrite préalable de l'autorité de régulation.

- (3) Les personnes morales, les personnes physiques, les actionnaires et les actionnaires bénéficiaires finaux doivent remplir les conditions d'aptitude et de probité prévues par le droit national.

10. Conditions d'octroi de licences

La licence d'une institution de microfinance est soumise aux termes et conditions qui peuvent être prescrits par l'autorité de régulation, qui comprennent les éléments suivants :

- (a) la spécification des services de microfinance offerts ;
 (b) l'exercice de l'activité au bureau principal de l'institution de microfinance spécifié dans la licence.

[]

- (3) Une institution de microfinance qui a l'intention de changer la catégorie de sa licence doit faire une demande de changement auprès de l'autorité de régulation dans un délai qui peut être déterminé préalablement par l'autorité de régulation, et l'autorité de régulation, dès réception de la demande, évalue et prend une décision, et en informe l'institution concernée.

- (4) Lorsque l'autorité de régulation rejette une demande introduite par une institution de microfinance en vertu du paragraphe (3), elle notifie à l'institution de microfinance, dans un délai prescrit, le rejet et les raisons qui le motivent.

11. Conditions d'aptitude et de compétence

(1) Nul ne peut être autorisé à opérer en tant qu'institution de microfinance, intermédiaire en microfinance ou personne clé responsable si cet organisme s'il

- (a) est un insolvable réhabilité ou a été placé sous administration judiciaire ;
- (b) n'est pas une personne intègre et honnête ;
- (c) est interdit de nomination en tant qu'administrateur d'une société en vertu des lois qui régissent les sociétés ;
- (d) a été reconnu coupable d'un délit pour avoir agi de manière frauduleuse, malhonnête, non professionnelle ou déshonorante dans le cadre d'une procédure pénale ou civile engagée devant une cour de justice ou un tribunal compétent au niveau local ou à l'étranger ;
- (e) a été disqualifié ou reconnu coupable par un organisme professionnel ou une autorité réglementaire, dans la juridiction locale ou ailleurs, d'avoir agi de manière malhonnête, frauduleuse ou incompétente ;
- (f) sous réserve du droit interne, a présidé une institution financière en faillite ou a mal géré une institution financière en faillite, que ce soit au niveau local ou ailleurs ;
- (g) s'est vu refuser, suspendre ou retirer le droit d'exercer son activité par une autorité réglementaire ou un organisme professionnel pour cause d'incompétence, de mauvaise gestion, de malhonnêteté ou de négligence ; ou
- (h) n'a pas la capacité juridique nécessaire ou a été déclarée mentalement incapable par une autorité de certification.

(2) Toute personne autorisée qui devient inapte au sens du paragraphe (1) après la date de la licence ou de l'agrément doit notifier son inaptitude à l'autorité de régulation dès qu'elle en a connaissance.

[]

12. Étendue et durée de la licence

- (1) La licence d'une institution de microfinance est valable pour une période prescrite par l'autorité de régulation et reste valide à moins qu'elle ne soit révoquée, suspendue ou remise à l'autorité de régulation, ou qu'elle n'expire.
- (2) Sous réserve de la législation nationale, la durée de la période de renouvellement dépendra des termes et conditions prescrits dans la licence délivrée.

- (3) L'agrément de microfinance ne peut être transféré, cédé, vendu ou grevé de quelque manière que ce soit :
- À condition qu'une licence puisse être transférée dans le cas d'une fusion ou d'une opération similaire de restructuration d'entreprise, selon les modalités et conditions que l'autorité de régulation peut approuver.
- (4) Les contrats conclus entre l'institution de microfinance et le client restent exécutoires tant que la durée du contrat n'a pas expiré, et le caractère exécutoire ne dépend pas de l'expiration ou non de la licence d'exploitation.
- (5) Lorsqu'une institution de microfinance ne renouvelle pas sa licence après son expiration, elle doit mettre en place des dispositions s'assurant que tous les clients ayant des contrats non expirés sont protégés et traités équitablement, et ces dispositions doivent être approuvées par l'autorité de régulation.

13. Suspension et annulation de la licence

- (1) L'autorité de régulation peut, par notification écrite à l'institution de microfinance concernée, annuler ou suspendre l'agrément dans les cas suivants:
- (a) il existe des motifs raisonnables de croire que l'agrément a été obtenu de manière frauduleuse, ou par erreur, ou par fausse déclaration de faits importants par l'institution de microfinance ;
 - (b) l'institution de microfinance n'a pas commencé ses activités de microfinance dans le délai fixé par l'autorité de régulation ;
 - (c) l'institution de microfinance n'a pas respecté les termes et conditions de sa licence ;
 - (d) l'institution de microfinance n'a pas exercé ses activités conformément -
 - (i) à des systèmes administratifs, comptables et de gestion des risques solides ;
 - (ii) un traitement équitable des consommateurs tel que décrit dans l'annexe ;
 ou si
 - (e) il est dans l'intérêt public que la licence de l'institution de microfinance soit annulée ou suspendue.
- (2) Avant de suspendre ou d'annuler l'agrément d'une institution de microfinance, l'autorité de régulation notifie par écrit à l'institution de microfinance concernée son intention de suspendre ou d'annuler son agrément ainsi que les motifs de la suspension ou de l'annulation, et lui donne la possibilité de présenter ses observations dans un délai prescrit.

- (3) L'autorité de régulation se réserve le droit de suspendre ou de révoquer une licence sur demande de l'institution de microfinance concernée, si elle estime que cela est dans l'intérêt de cette institution, de ses clients et de ses créanciers, et dans le cas des institutions de microfinance acceptant des dépôts, dans l'intérêt des déposants.
- (4) En cas de suspension ou d'annulation de l'agrément, l'institution de microfinance concernée restitue l'agrément à l'autorité de régulation dans un délai prescrit.
- (5) La suspension d'une licence en vertu du présent article interdit à une institution de microfinance de conclure tout accord ou toute transaction commerciale dans le cadre de la licence de microfinance, sauf pour s'acquitter de toute obligation en suspens qu'elle peut avoir envers un client.
- (6) L'autorité de réglementation doit, dans un délai prescrit, publier un avis de suspension ou de révocation de la licence.
- (7) Toute personne lésée par la décision de l'autorité de régulation de suspendre ou de révoquer une licence peut faire appel à l'autorité compétente en vertu de la législation nationale compétente en vertu du droit national, et la décision de l'autorité de régulation reste en vigueur jusqu'à ce qu'elle soit annulée par ladite autorité d'appel.
- (8) La révocation de la licence ne libère pas l'institution de microfinance concernée de toute obligation contractée ou assumée pendant la période de validité de l'agrément.
- (9) Toute obligation existante d'un client à l'égard d'une institution de microfinance est exécutoire, nonobstant l'annulation de l'agrément.

14. Modification d'une licence

- (1) L'autorité de régulation peut à tout moment modifier l'agrément d'une institution de microfinance ou ses conditions générales :
 - (a) pour corriger une erreur ;
 - (b) sur demande d'une institution de microfinance ;
 - (c) si l'autorité de régulation considère que les modifications sont nécessaires pour refléter correctement la véritable nature des activités menées par l'institution de microfinance ; ou
 - (d) si l'autorité de régulation estime qu'il est dans l'intérêt public de procéder à ces modifications.
- (2) Avant de procéder aux modifications visées au paragraphe (1) (a), (c) et (d), l'autorité de régulation doit notifier par écrit à l'institution de

microfinance concernée son intention de modifier l'agrément de l'institution de microfinance et les raisons de ces modifications, et lui donner la possibilité de présenter ses observations dans un délai prescrit.

- (3) Lorsque la modification d'une licence est à l'initiative de l'institution de microfinance comme indiqué au paragraphe (1) (b), l'institution de microfinance doit fournir à l'autorité de régulation les raisons de la modification proposée.

PARTIE III

GOVERNANCE ET CONDUITE DE L'ACTIVITE DE MICROFINANCE

15. Informations à afficher par les institutions de microfinance

Une institution de microfinance agréée doit, dans un endroit visible, au siège principal, dans toutes les autres succursales et sur toutes les plates-formes numériques, afficher ou exposer:

- (a) sa licence ;
- (b) les termes et conditions;
- (c) des détails sur les taux d'intérêt et tout autre frais financier, ainsi que sur la manière dont les coûts liés aux services de microfinance offerts par l'institution sont déterminés.

[]

16. Notification des changements

- (1) L'institution de microfinance agréée doit notifier par écrit à l'autorité de régulation tout changement de situation.
- (2) Les modifications visées au paragraphe (1) comprennent les éléments suivants :
 - (a) la propriété ou le contrôle de l'institution de microfinance ;
 - (b) les bénéficiaires effectifs de l'institution de microfinance ;
 - (c) le nom et les coordonnées des principaux responsables ;
 - (d) l'aptitude et la probité des principaux responsables ;
 - (e) les intentions de changement
 - (i) adresse physique ou virtuelle du siège social
 - (ii) les termes et conditions de la licence ; et
 - (iii) any other notifications in line with the domestic law.
 - (f) les structures de gouvernance d'entreprise de l'institution de microfinance.

17. Processus de gouvernance et de gestion des risques

- (1) Toute institution de microfinance ne proposant que des crédits est dirigée par un conseil d'administration composé d'un nombre minimum prescrit d'administrateurs, dont la majorité sont des administrateurs non exécutifs, qui sont chargés, entre autres et conformément aux principes reconnus de bonne gouvernance d'entreprise, de formuler des politiques relatives à l'activité de microfinance et de superviser la conduite de l'activité de microfinance .
- (2) Toute institution de microfinance acceptant des prêts est dirigée par un conseil d'administration composé d'un nombre minimum prescrit d'administrateurs, dont la majorité sont des administrateurs non exécutifs, qui sont chargés, entre autres et conformément aux principes reconnus de bonne gouvernance d'entreprise, de formuler des politiques relatives à l'activité de microfinance et de superviser la conduite de l'activité de microfinance :

L'autorité de régulation veille à ce que le nombre minimum d'administrateurs prescrit pour une institution de microfinance collectant des dépôts permette la mise en place de comités du conseil d'administration qui assurent une protection adéquate des dépôts des clients.
- (3) Nul ne peut exercer les fonctions de responsable clé d'une institution de microfinance sans que sa nomination n'ait été approuvée ou n'ait fait l'objet d'aucune objection de la part de l'autorité de régulation.
- (4) Le conseil d'administration de chaque institution de microfinance doit s'assurer de la mise en place d'un système de gestion des risques efficace, devant au minimum couvrir les éléments suivants :
 - (a) la politique de risque de liquidité ;
 - (b) la politique de risque opérationnel ;
 - (c) la politique de risque de taux d'intérêt
 - (d) politique de risque de marché ;
 - (e) la politique de risque de crédit.
- (5) Sous réserve du droit national, une institution de microfinance élabore un cadre pour les questions de cybersécurité et de protection des données.
- (6) Tout changement d'un responsable clé d'une institution de microfinance doit être approuvé ou non par l'autorité de régulation avant ce changement.
- (7) L'autorité de régulation approuve ou ne s'oppose pas à la nomination d'un responsable clé d'une institution de microfinance si l'autorité de régulation est satisfaite en ce qui concerne-

- (a) l'aptitude et la probité du titulaire ;
 - (b) la compétence de la personne ; et
 - (c) la diligence avec laquelle la personne est susceptible de s'acquitter de ses responsabilités envers l'institution de microfinance.
- (9) Les personnes clés d'une institution de microfinance doivent être capables de démontrer leur compréhension en matière de performance financière de l'institution de microfinance, notamment des exigences relatives aux rapports.
- (9) La fréquence des réunions d'une institution de microfinance est prescrite par le droit national.

18. Principaux responsables d'une institution de microfinance

- (1) La direction d'une institution de microfinance comprend :
- (a) un Directeur général ou tout autre nom que l'institution de microfinance peut lui donner ;
 - (b) un Directeur financier ou tout autre nom que l'institution de microfinance peut lui donner; et
 - (c) tout autre cadre supérieur.
- (2) Les postes visés au paragraphe (1) ne peuvent être confiés à une seule personne.
- (3) Une personne ne peut être nommée directeur, directeur général, directeur financier ou gestionnaire d'une institution de microfinance si cette dernière :
- (a) n'est pas une personne naturelle ;
 - (b) n'a pas atteint la limite d'âge prescrite par la législation nationale ; ou
 - (c) n'est pas une personne apte et appropriée comme le prescrit législation nationale.

19. Extension du microcrédit aux principaux responsables et employés de l'institution de microfinance

- (1) Aucune institution de microfinance ne doit accorder de microcrédit à ou au profit de :
- (a) l'un de ses principaux responsables et employés ;
 - (b) toute personne détenant un intérêt significatif dans l'institution ;
 - (c) tout actionnaire de l'institution ;
 - (d) des employés de l'autorité de régulation ; ou
 - (e) les parents des personnes visées aux points a), b) et c) ;

à des conditions plus favorables que celles auxquelles l'institution, sur la base de critères normalement appliqués dans le secteur de la microfinance, accorderait des microcrédits à d'autres personnes ayant la même situation financière.

- (2) Nonobstant le paragraphe (1), une institution de microfinance peut accorder un microcrédit à ses employés, lorsque le microcrédit est accordé dans le cadre des conditions de service de l'employé.

20. Prescriptions minimales en matière de capital

- (1) Une institution de microfinance doit maintenir le capital et les réserves minimums prescrits par le droit national.

Le capital minimum est composé :

- (a) des actions ordinaires ou des parts sociales émises et entièrement libérées ;
 - (b) des actions préférentielles non cumulatives et irrémédiables libérées ;
 - (c) des réserves composées de
 - (i) primes d'émission non remboursables ;
 - (ii) les réserves apparentes créées par une imputation sur le revenu net de l'exercice précédant immédiatement l'exercice en cours ;
 - (iii) les bénéfices non distribués publiés pour l'année en cours, y compris les bénéfices intermédiaires, lorsque ceux-ci ont été vérifiés par des auditeurs externes ; et
 - (iv) les intérêts minoritaires dans les filiales résultant de la consolidation ; et
 - (v) tout autre élément prescrit par le droit national.
- (3) En dépit du paragraphe (2), une institution de microfinance n'acceptant pas de dépôts peut ne pas être tenue de se conformer aux exigences minimales en matière de capital.

21. Exigences pour les accords de microcrédit

- (1) Un accord de microcrédit doit :
- (a) être établi par écrit, en exposant clairement toutes ses conditions matérielles ;
 - (b) permettre à l'emprunteur d'effectuer des paiements partiels des sommes dont il est redevable au titre du contrat ;
 - (c) permettre à l'emprunteur d'effectuer un remboursement anticipé total ou un règlement anticipé, sans encourir de pénalités et que seuls des frais financiers proportionnels peuvent être facturés ;

- (d) contenir les modalités et conditions prescrites par l'autorité de régulation.
- (2) Toute disposition d'un accord de microcrédit qui vise à permettre à l'institution de microfinance de modifier unilatéralement le taux d'intérêt payable par l'emprunteur, de modifier la période de remboursement ou toute autre obligation de l'emprunteur, est nulle.

22. Agence bancaire

- (1) Une institution de microfinance peut, avec l'autorisation préalable d'une autorité de régulation, passer un contrat avec un agent pour la fourniture de services sans succursales au nom de l'institution.

23. Code de conduite du prêteur

- (1) Dans la gestion de son activité, une institution de microfinance doit être régie par les résultats suivants : - traiter les clients de manière équitable
 - (a) culture du traitement équitable ;
 - (b) conception et distribution de services financiers appropriés ;
 - (c) informations claires et pertinentes ;
 - (d) des conseils appropriés ;
 - (e) les services financiers fonctionnent comme promis ou attendu et à un niveau acceptable ;
 - (f) absence d'obstacles déraisonnables après la vente ; et
 - (g) la protection de la vie privée et des données.
- (2) Les exigences d'élaboration pour chaque résultat sont celles prévues dans l'annexe.
- (3) Une institution de microfinance doit mettre en place et maintenir un mécanisme clair de dénonciation.

PARTIE IV

DROITS ET OBLIGATIONS DE L'EMPRUNTEUR

24. Droit de l'emprunteur à une information dans un langage clair et compréhensible

- (1) Un contrat de prêt de microfinance doit être rédigé en langage clair.
- (2) Un accord de prêt de microfinance est rédigé en langage clair s'il est raisonnable de conclure qu'un demandeur de prêt ou un emprunteur ordinaire appartenant à la catégorie de personnes à laquelle le document est destiné, ayant un niveau d'alphabétisation moyen et une expérience minimale en matière de crédit, pourrait comprendre le contenu, la signification et la portée du document sans effort excessif, compte tenu des éléments suivants :

- (a) le contexte, l'exhaustivité et la cohérence du document ;
 - (b) l'organisation, la forme et le style du document ;
 - (c) le vocabulaire, l'usage et la structure des phrases du texte ; et
 - (d) l'utilisation d'illustrations, d'exemples, de titres ou d'autres aides à la lecture et à la compréhension.
- (2) L'autorité de régulation peut publier des lignes directrices ou des normes concernant les méthodes permettant d'évaluer si un document satisfait aux exigences du paragraphe (2).

25. Obligations des emprunteurs

- (1) Le demandeur de prêt ou l'emprunteur doit répondre entièrement et sincèrement à toutes les questions posées par l'institution de microfinance et l'intermédiaire financier, et doit leur fournir des informations complètes et exactes dans le cadre de la demande de prêt ou de l'évaluation du caractère abordable.
- (2) Un emprunteur doit veiller à ce que les informations relatives à sa capacité de remboursement, ses coordonnées et toutes les autres informations importantes soient mises à jour auprès de l'institution de microfinance à tout moment pendant la durée du contrat de prêt.

PARTIE V

OBLIGATIONS DE DECLARATION DES INSTITUTIONS DE MICROFINANCE

26. Soumission des déclarations statutaires

- (1) Les institutions de microfinance soumettent des déclarations périodiques et autres déclarations et rapports requis par l'autorité de régulation.

[]

- (2) L'autorité de régulation prescrit des formats de rapport et la fréquence des rapports pour une institution de microfinance, y compris pour :
- (a) les états financiers ;
 - (b) les calendriers de remboursement ; et
 - (c) toute autre information pertinente que l'autorité de régulation peut juger nécessaire.

27. Comptes et états financiers

- (1) Une institution de microfinance doit :
- (a) conserver des comptes et des registres appropriés à cet égard ; et
 - (b) à la fin de chaque exercice, préparer un état financier reflétant, conformément à des pratiques comptables saines, les opérations et la situation financière de l'institution de microfinance.

- (2) L'institution de microfinance prépare ses états financiers conformément aux normes prescrites par les normes internationales d'information financière ou toute autre norme internationale telle que prescrite par le droit interne, et les soumet à l'autorité de régulation dans les délais prescrits par le droit interne.
- (3) L'autorité de réglementation peut, dans les circonstances qu'elle précise, par notification écrite, ordonner à une institution de microfinance de faire vérifier ses comptes, ses registres et ses états financiers aux frais de l'institution de microfinance et de soumettre les résultats de cette vérification à l'autorité de réglementation dans le délai précisé dans la notification.

[

]

28. Nomination de l'auditeur

- (1) Toute institution de microfinance soumise à l'obligation d'audit par la législation nationale désigne un auditeur chargé de l'audit de l'institution de microfinance.
- (2) L'auditeur doit être une personne qui est :
 - (a) accréditée et certifiée en tant qu'auditeur conformément à la législation nationale pertinente ;
 - (b) sélectionnée pour être nommée par le comité du conseil d'administration de l'institution de microfinance chargé de l'audit ; et
 - (c) approuvée ou non objectée par l'autorité de régulation.
- (3) L'autorité compétente fixe le nombre d'années pendant lesquelles un auditeur peut exercer la fonction d'auditeur de l'institution de microfinance.
- (4) Si l'autorité de régulation refuse d'approuver la nomination d'un auditeur conformément au paragraphe (2), elle notifie par écrit sa décision et les raisons qui la motivent à l'institution de microfinance concernée, dans le délai prévu par le droit interne après avoir pris sa décision.

29. Exclusions de la nomination en tant qu'auditeur

- (1) Une personne ne peut pas être nommée auditeur d'une institution de microfinance si elle est :
 - (a) un responsable clé de l'institution de microfinance ou de toute personne morale qui contrôle ou est contrôlée par l'institution de microfinance ;
 - (b) un dirigeant ou un employé de l'institution de microfinance ou de tout associé de l'institution de microfinance ;

- (c) un associé ou un employé d'une personne visée au paragraphe (a) ou (b) ;
- (d) l'employeur d'un organisme visé au paragraphe (a)
- (e) une personne qui, par elle-même, ou son associé ou son employé, exerce régulièrement les fonctions de secrétaire ou de teneur de registres de l'institution de microfinance ou de tout associé de l'institution de microfinance ;
- (f) toute autre circonstance où un conflit d'intérêts peut survenir.

[

]

- (2) Si la nomination d'un auditeur prend fin pour quelque raison que ce soit, y compris par démission, l'auditeur doit soumettre à l'organisme de réglementation un énoncé des raisons de la cessation d'emploi ou des motifs qu'il croit être.

30. Pouvoirs de l'auditeur

- (1) Sous réserve de la législation nationale, tout auditeur d'une institution de microfinance doit :
 - (a) avoir un droit d'accès à tout moment raisonnable aux livres/documents, registres, comptes, pièces justificatives et produits financiers de l'institution de microfinance ; et
 - (b) avoir le droit d'exiger de tout responsable ou représentant de l'institution de microfinance les informations et explications qu'il juge nécessaires à l'exercice de ses fonctions d'auditeur ;
- (2) L'auditeur d'une institution de microfinance prépare un rapport qui contient les informations suivantes
 - (a) toute irrégularité ou tout acte illégal qu'il a constaté ou qu'il soupçonne d'avoir été commis dans le cadre de l'activité de l'institution de microfinance ;
 - (b) tout acte ayant contribué à une perte de fonds ou d'actifs de l'institution de microfinance ;
 - (c) toute autre question qui, de l'avis de l'auditeur, nécessite une rectification ou une attention de la part de l'institution de microfinance ; et
 - (d) toute recommandation visant à améliorer la gestion financière de son entreprise par l'institution de microfinance.
- (3) L'auditeur doit fournir tout rapport ou information requis par l'autorité de régulation malgré les dispositions de toute législation nationale contraire ou une disposition d'un code de déontologie auquel l'auditeur est soumis.
- (4) L'autorité de régulation est habilitée à exiger de l'auditeur d'une institution de microfinance qu'il fournisse les informations et explications que l'autorité de régulation peut raisonnablement exiger aux fins du suivi et de la supervision de l'institution de microfinance concerné.

- (5) L'auditeur d'une institution de microfinance a la responsabilité de communiquer à l'autorité de régulation toute preuve qu'il peut avoir que des irrégularités ou des actes illégaux ont été commis par l'institution de microfinance.
- (a) tout responsable clé de l'institution de microfinance ; ou
 (b) toute personne ;
 s'il existe une possibilité raisonnable que ces irrégularités ou actes illégaux puissent causer un préjudice aux clients ou un dommage significatif à la stabilité financière de l'institution de microfinance.
- (6) Nul ne peut, sans motif valable : - refuser à un auditeur l'accès à l'information requise.
- (a) refuser à un auditeur l'accès aux informations ou documents requis ;
 ou
 (b) refuser de se conformer à une exigence en vertu du paragraphe (1)
 (b).
- (7) Le droit interne peut prévoir d'autres pouvoirs pouvant être conférés à un auditeur.

[]

PARTIE VI

LA TENUE DES DOSSIERS

31. Tenue de registres des transactions

- (1) Sous réserve de la législation nationale régissant la lutte contre le blanchiment de capitaux/le financement du terrorisme et le financement de la prolifération, toute institution de microfinance conserve, en lieu sûr dans l'État membre ou dans un endroit où les documents peuvent être facilement accessibles, tous les documents relatifs aux opérations de l'institution de microfinance, tant nationales qu'internationales, qui peuvent être sous forme physique ou électronique, pendant une période d'au moins cinq ans à compter de la fin de la transaction ou de la cessation de la relation d'affaires.
- (2) Les dossiers de l'institution de microfinance conservés conformément au paragraphe (1) doivent être suffisants de manière à :
- (a) révéler clairement et correctement l'état des affaires et la situation financière de l'institution de microfinance ;
 (b) expliquer les transactions de manière à permettre à l'autorité de régulation de déterminer si l'institution de microfinance a respecté les exigences prescrites ;
 (c) identifier clairement les actifs et les produits financiers détenus pour le compte des clients ; et

- (d) reconstituer en détail toutes les transactions effectuées pour le compte des clients.
- (3) Nonobstant la généralité du paragraphe (2), les registres tenus en vertu du paragraphe (1), le cas échéant, doivent :
 - (a) inclure des enregistrements complets des comptes clients et des informations sur toutes les transactions ou opérations effectuées par l'institution de microfinance au cours d'un jour ouvrable ;
 - (b) préciser, pour chaque opération traitée par l'institution de microfinance :
 - (i) le nom et l'adresse du titulaire du compte pour lequel la transaction a été conclue ;
 - (ii) le montant emprunté ou déposé ;
 - (iii) le lieu, la date et l'heure de la transaction ;
 - (iv) le nom de la personne qui a effectué la transaction pour l'institution de microfinance ;
 - (v) lorsque la transaction concerne une société partenaire, le nom de cette société.

PARTIE VI

REGLEMENTATION ET SUPERVISION DES INSTITUTIONS DE MICROFINANCE

32. Inspection et enquête par l'autorité de régulation

- (1) L'autorité de régulation doit :
 - (a) être responsable du contrôle et de la supervision continue des institutions de microfinance afin de s'assurer qu'elles se conforment à la loi ;
 - (b) dans le cadre de son approche de supervision, avoir le pouvoir de mener des inspections sur site et hors site dans les activités d'une institution de microfinance ;
 - (c) avoir le pouvoir de mener des enquêtes sur les activités d'une institution de microfinance quelconque, lorsque l'autorité de régulation considère qu'une telle enquête est nécessaire pour prévenir, enquêter ou détecter une infraction à la loi ;
 - (d) avoir le pouvoir de nommer un inspecteur qui peut aider l'autorité de régulation à mener les inspections ou les enquêtes visées au paragraphe (2) et à assurer le respect de la loi.
- (2) Sous réserve de la législation nationale, l'autorité de régulation ou toute personne autorisée ou désignée par l'autorité de régulation peut, à tout moment pendant les heures ouvrables, procéder à une inspection ou à une enquête sur l'activité d'une institution de microfinance.
- (3) L'institution de microfinance est tenue de présenter ses livres et comptes à l'inspecteur ou à l'enquêteur et de veiller à ce que ses employés ou

agents fournissent les informations que l'inspecteur ou l'enquêteur peut raisonnablement exiger aux fins de l'inspection ou de l'enquête.

- (4) Il est interdit d'entraver ou de gêner l'inspecteur ou l'inspection d'une institution de microfinance ou de ses livres et comptes.
- (5) Les pouvoirs de l'inspecteur sont ceux prévus par la législation nationale.
- (6) L'autorité de régulation peut recouvrer les frais d'enquête auprès de l'institution de microfinance.

33. Mesures susceptibles d'être prises par l'autorité de régulation en cas de non-conformité

- (1) Si l'autorité de régulation est convaincue que l'institution de microfinance a enfreint l'une des conditions de son agrément, ou tout règlement, norme ou directive émis, l'autorité de régulation peut, après avoir suivi une procédure régulière, prendre une ou plusieurs des mesures suivantes :
 - (c) émettre un avertissement à l'institution de microfinance ;
 - (d) émettre une directive écrite pour que l'institution de microfinance prenne des mesures correctives ;
 - (e) demander à l'institution de microfinance de suspendre ou de démettre de leurs fonctions ses principaux responsables ;
 - (f) ordonner à l'institution de microfinance de suspendre tout ou partie de ses activités ;
 - (g) nommer un administrateur pour gérer les affaires de l'institution de microfinance ;
 - (h) suspendre ou annuler l'agrément de l'institution de microfinance.

[]

34. Procédure à l'issue d'une enquête

- (1) À l'issue d'une enquête, l'inspecteur transmet son rapport à l'Autorité de régulation.
- (2) A la réception du rapport visé au paragraphe (1), l'autorité de régulation, sous réserve des dispositions du droit national et selon les modalités qu'elle détermine, doit
 - (a) communiquer les conclusions de l'inspection à l'institution de microfinance ; et
 - (b) inviter l'institution de microfinance à présenter ses observations sur le contenu du rapport.
- (3) Une institution de microfinance à laquelle un rapport a été envoyé en vertu du paragraphe (2) peut, si elle le souhaite, soumettre à l'autorité de régulation des observations sur tout contenu du rapport, dans le délai fixé par l'autorité de régulation.

35. Mesures prises par l'organisme de réglementation à la suite d'une enquête

Si, après avoir examiné un rapport d'inspecteur qui lui a été transmis par un inspecteur, ainsi que toute observation faite par l'institution de microfinance concernée, l'autorité de régulation est convaincue que l'institution de microfinance a enfreint toute disposition de la loi ou toute directive, exigence ou ordonnance, l'autorité de régulation prend, dans le délai qu'elle fixe, toute mesure visée à la section 32.

36. Tutelle et liquidation d'une institution de microfinance

(1) L'autorité de régulation peut placer une institution de microfinance sous tutelle ou provoquer la liquidation d'une institution de microfinance dans les cas suivants :

- (a) une institution de microfinance est dans une situation financière précaire ;
- (b) une institution de microfinance ne fonctionne pas conformément à des pratiques et procédures administratives et comptables saines, et n'adhère pas à des systèmes de contrôle interne appropriés ;
- (c) une institution de microfinance ne respecte pas les exigences financières minimales prescrites et l'autorité de régulation considère qu'il est peu probable qu'elle les respecte à moins qu'elle ne soit placée sous curatelle ; ou
- (d) l'institution de microfinance ne satisfait pas à toute exigence prescrite par le droit national.

(2) La législation nationale doit:

- (a) prescrire la procédure que l'autorité de régulation doit suivre pour placer une institution de microfinance sous curatelle, pour provoquer la liquidation d'une institution de microfinance ou pour procéder à la liquidation volontaire d'une institution de microfinance ;
- (b) préciser les effets de la mise sous tutelle d'une institution de microfinance ;
- (c) prescrire les obligations du curateur.

(3) Sous réserve des dispositions des autres lois nationales applicables, l'autorité de régulation peut avoir le droit de demander à un tribunal compétent la liquidation de l'institution de microfinance si l'autorité de régulation est convaincue que l'institution de microfinance a des problèmes de solvabilité ou d'autres problèmes qui peuvent être prescrits dans la législation nationale qui rend difficile pour l'institution de microfinance d'honorer ses engagements et de poursuivre ses activités ou pour toute autre raison qui est appropriée et dans l'intérêt du public.

- (4) Le droit national doit prévoir les procédures à suivre par l'autorité de régulation avant de demander au tribunal la liquidation d'une institution de microfinance.

[]

37. Fusion ou transfert d'une institution de microfinance

- (1) Aucune institution de microfinance ne peut, sans l'approbation de l'Autorité de régulation de :
- (a) fusionner avec une ou plusieurs autres institutions financières ; ou
 - (b) transférer tout ou partie de ses activités à une autre institution financière ;
 - (c) recevoir d'une autre institution financière le transfert de la totalité ou d'une partie de ses activités.
- (2) La procédure de demande de fusion ou de transfert à laquelle doit se conformer le demandeur est celle prévue par la législation nationale.
- (3) La procédure de demande visée au paragraphe (2) comprend les éléments suivants:
- (a) la publication d'un avis relatif au projet de fusion ou de transfert dans un média à large diffusion ;
 - (b) l'introduction d'objections ou d'observations concernant la demande dans le délai spécifié dans l'avis.
- (4) Si l'autorité de régulation estime que la fusion ou le transfert ne portera pas atteinte aux intérêts des clients concernés ou à l'intérêt public, elle l'approuve sous réserve des conditions qu'elle juge appropriées :
- L'autorité de régulation veille à ce que les objections soulevées soient prises en compte avant d'approuver la fusion ou le transfert.
- (5) Lorsqu'une fusion ou un transfert a été approuvé par l'autorité de régulation conformément au paragraphe (4), celle-ci fait publier un avis dans un média à large diffusion indiquant que la fusion ou le transfert a été approuvé.
- (6) Les institutions financières qui fusionnent ou les institutions de microfinance cessionnaires et cédantes veillent à ce que les données relatives aux clients soient transférées à l'institution de microfinance ou à l'institution de microfinance cessionnaire après la fusion et à ce que les données ne soient pas perdues au cours du processus de transfert ou de fusion.

- (7) La nouvelle institution de microfinance ne peut, sans le consentement du client, modifier les droits et obligations prévus dans les services financiers transférés.
- (8) Le droit interne fixe les obligations de l'institution de microfinance après la fusion ou le transfert.

PARTIE VIII

GENERALITES

38. Registre des institutions de microfinance

- (1) Chaque autorité de régulation doit tenir un registre dans lequel sont consignés les éléments suivants :
 - (a) le nom de l'institution de microfinance ;
 - (b) l'adresse physique du bureau principal de l'institution de microfinance ;
 - (c) le nom et les coordonnées des principaux responsables ;
 - (d) les termes et conditions de la licence ; et
 - (e) toute autre information qui pourrait être requise.
- (2) Le registre est ouvert aux membres du public selon les modalités et conditions fixées par l'autorité de régulation.
- (3) Le registre peut être publié sur le site web de l'autorité de régulation.
- (4) Le registre est tenu de manière à ce que le statut de ceux qui ne sont pas autorisés à exercer leur activité soit indiqué comme fermé.

39. Exemptions

- (1) Sous réserve du droit interne, l'Autorité de régulation peut exempter certaines institutions de microfinance de se conformer à certains articles de la présente Loi type, tel que spécifié dans le droit interne.
- (2) Les exemptions visées au paragraphe (1) sont exercées en fonction de la nature, de la taille et de la complexité des institutions de microfinance.

40. Mesures préventives, mesures correctives et sanctions

- (1) L'autorité de régulation doit:
 - (c) prendre des mesures rapides et efficaces pour traiter les cas de non-conformité avec les mesures destinées à empêcher qu'une infraction à la législation ne se produise, lorsque cette non-conformité pourrait mettre en danger les assurés ou empiéter sur tout autre objectif réglementaire ;

- (d) mettre en œuvre rapidement des mesures correctives lorsque des problèmes impliquant des institutions de microfinance sont identifiés ;
 - (e) donner des instructions formelles aux institutions de microfinance pour qu'elles prennent des mesures particulières ou qu'elles s'abstiennent de prendre des mesures particulières pour résoudre les problèmes identifiés ;
 - (f) imposer des restrictions aux activités commerciales d'une institution de microfinance ;
 - (g) prendre des mesures, ou demander à d'autres de prendre des mesures, pour renforcer la situation financière d'une institution de microfinance ;
 - (h) mettre en place des mécanismes pour vérifier la conformité de l'institution de microfinance une fois que l'action corrective a été prise ou que les mesures correctives, les instructions ou les sanctions ont été imposées ;
 - (i) mettre en place des mécanismes permettant d'évaluer l'efficacité des actions correctives prises ou des mesures correctives, des instructions ou des sanctions imposées à une institution de microfinance.
- (2) L'autorité de régulation peut remplacer ou restreindre le pouvoir des personnes suivantes comme moyen de résoudre les problèmes de gestion et de gouvernance :
- (a) les membres du conseil d'administration ;
 - (b) l'auditeur externe ;
 - (c) les principaux responsables ;
 - (d) les propriétaires importants.
- (3) L'autorité de régulation peut, dans des cas extrêmes où une institution de microfinance ne respecte pas les exigences prudentielles ou autres, prendre les mesures suivantes :
- (a) imposer une curatelle à une institution de microfinance
 - (b) nommer d'autres fonctionnaires ou administrateurs spécifiés pour prendre le contrôle d'une institution de microfinance ;
 - (c) prendre d'autres dispositions au profit des clients ;
 - (d) imposer une amende ;
 - (e) la suspension de l'agrément ;
 - (f) l'annulation de l'agrément.
- (4) L'autorité de régulation a le pouvoir d'appliquer des mesures préventives et correctives et d'imposer des sanctions opportunes, nécessaires pour

atteindre les objectifs de la supervision des institutions de microfinance, et fondées sur des critères généraux clairs, objectifs, cohérents et rendus publics.

- (5) L'autorité de régulation veille à ce qu'il y ait une escalade progressive des actions ou des mesures correctives à prendre si les problèmes s'aggravent ou si une personne agréée ignore les demandes de l'autorité de régulation de prendre des mesures préventives et correctives.
- (6) L'autorité de régulation doit:
 - (a) exiger de l'institution de microfinance qu'elle prenne des mesures pour répondre aux préoccupations identifiées par l'autorité de régulation ;
 - (b) avoir le pouvoir d'exiger d'une institution de microfinance qu'elle élabore un plan acceptable de prévention et de correction des problèmes ;
 - (c) vérifier périodiquement que l'institution de microfinance prend des mesures et évaluer l'efficacité des mesures prises par l'institution de microfinance.

41. Infractions et sanctions générales

- (1) L'Autorité de régulation a le pouvoir d'imposer aux institutions de microfinance et aux personnes physiques des pénalités et des sanctions proportionnelles à la violation des exigences réglementaires ou à d'autres fautes.
- (2) Les sanctions et pénalités que l'Autorité de régulation peut imposer à une institution de microfinance et à des personnes physiques, ainsi que les circonstances dans lesquelles les sanctions peuvent être imposées, sont clairement définies dans le droit national.
- (3) Le droit interne fixe les procédures à suivre par l'Autorité de régulation pour l'application des sanctions et pénalités.
- (4) Les procédures prévues au paragraphe (3) prennent en compte le droit de la personne présumée défaillante d'être entendue avant qu'une pénalité ou une sanction ne soit imposée à son encontre.

42. Appels

- (1) Toute personne lésée par la décision de l'autorité de régulation peut faire appel auprès de l'autorité compétente, comme le prévoit la législation nationale.
- (2) L'autorité de recours visée au paragraphe (1) doit être indépendante

- (3) Les procédures qu'une personne lésée peut suivre pour introduire un recours contre les décisions d'une autorité de régulation sont celles prévues par le droit national.
- (4) Les procédures visées au paragraphe (3) doivent :
 - (a) être spécifiques et équilibrées afin de préserver l'indépendance et l'efficacité du contrôle ;
 - (b) ne pas entraver indûment la capacité de l'autorité de régulation à intervenir en temps utile pour protéger les intérêts des clients ou du public.

ANNEXE (SECTION22)

RESULTATS EN MATIERE DE TRAITEMENT EQUITABLE DES CLIENTS

1. Résultat 1 : Culture du traitement équitable

Cet objectif est le moteur sous-jacent de tous les autres objectifs du programme TCF (Treating Customers Fairly) et vise à garantir, entre autres, que

- (a) les institutions de microfinance doivent intégrer les principes de traitement équitable des clients dans leurs valeurs et normes d'entreprise, et les appliquer quotidiennement dans leurs opérations internes ;
- (b) la responsabilité de promouvoir une telle culture commence par le conseil d'administration et la direction générale et se termine par le personnel de rang inférieur de toutes les institutions et intermédiaires financiers ;
- (c) le conseil d'administration et la direction générale sont responsables de la promotion et de la mise en œuvre d'une culture de traitement équitable des consommateurs
 - (i) en imposant une culture fondée sur des valeurs, et
 - (ii) une conduite quotidienne d'activités qui mettent au premier plan le traitement équitable des consommateurs ;
- (d) le personnel est qualifié et formé de manière appropriée et possède les compétences requises pour offrir un traitement équitable aux consommateurs ; et
- (e) inciter le personnel à promouvoir la culture d'entreprise sur le traitement équitable des clients dans leur travail quotidien.

2. Résultat 2 : Conception et distribution appropriées des services financiers

- (1) L'objectif de ce résultat est de s'assurer que les services financiers commercialisés et vendus sont conçus et distribués pour répondre à des besoins bien définis du groupe de consommateurs visé.
- (2) L'institution de microfinance doit veiller à ce que la conception et la distribution des services financiers répondent aux critères suivants :
 - (a) les besoins des groupes de consommateurs identifiés en termes de coûts et d'avantages ; et
 - (b) les limites des services financiers.

3. Résultat 3 : Des informations claires et pertinentes

- (1) Ce résultat garantit que les consommateurs reçoivent des informations claires et pertinentes et qu'ils sont correctement informés de toutes les conditions relatives à un service financier avant, pendant et après la vente.
- (2) Les institutions de microfinance doivent tenir des registres précis et consultables des informations fournies aux consommateurs au point de vente et après celui-ci, y compris les informations utilisées dans le cadre de la commercialisation et de la promotion, qui doivent être claires, appropriées et pertinentes pour le consommateur.
- (3) En vertu du présent résultat, les institutions de microfinance doivent au moins :
 - (a) fournir des informations claires et véridiques aux consommateurs sur le lieu de vente et après celle-ci ;
 - (b) maintenir des mécanismes permettant de confirmer que les termes et conditions associés au service financier sont compris dans le marché cible ;
 - (c) veiller à ce que les informations fournies dans le cadre de la promotion d'un produit soient facilement compréhensibles, en exposant clairement aux consommateurs le coût, les avantages et les limites d'un produit ou d'un service spécifique ;

- (d) veiller à ce que les informations relatives aux produits groupés permettent aux consommateurs de comprendre les différents composants de l'offre groupée ;
 - (e) fournir aux consommateurs des informations pertinentes en permanence pour leur permettre de vérifier si le produit ou le service continue de répondre à leurs besoins et à leurs attentes ;
 - (f) tenir des registres généraux des informations fournies aux consommateurs tant que le service reste actif sur le marché ; et
 - (g) fournir une plate-forme, à tout moment, après la vente, pour le suivi des demandes de renseignements sur les services financiers vendus.
- (4) Les autres exigences auxquelles les institutions de microfinance doivent se conformer dans leur conduite lorsqu'elles fournissent des services financiers sont notamment les suivantes :
- (a) la délivrance de relevés de compte périodiques, de reçus de transactions, et si possible dans une langue locale ;
 - (b) la disposition selon laquelle tous les documents divulgués doivent être fournis sous une forme que le consommateur peut facilement consulter et conserver pour s'y référer ultérieurement ;
 - (c) qu'une notification de tout changement dans les déclarations de faits essentiels résumant les conditions relatives à tout type de prime, contribution, frais, commission, taux d'intérêt, charge financière et sinistre soit envoyée au consommateur avant la date d'entrée en vigueur de la notification ; et
 - (d) que les consommateurs reçoivent des résumés clairs et comparables des déclarations de faits essentiels et des principales conditions générales utilisées dans le secteur de la microfinance lorsqu'ils font leurs achats et au stade contractuel, dans un modèle utilisé pour la divulgation de ces principales conditions générales.
- (5) Les institutions de microfinance doivent veiller à ce que, dans leurs communications, les principes de transparence et de divulgation complète soient adoptés en ce qui concerne les termes et conditions des services financiers, de manière à ce que :

- (a) les conditions générales sont rédigées dans un langage clair, concis et simple ;
 - (b) les descriptions en langage clair, les termes juridiques, techniques ou abréviations compliqués ne doivent être utilisés qu'avec des explications appropriées, dans des phrases courtes, et les paragraphes doivent avoir des titres clairs ;
 - (c) des informations opportunes, à jour, exactes et pertinentes sont fournies au consommateur au cours de la phase précontractuelle, au moment de la conclusion d'un contrat et pendant la durée du contrat et ces informations sont cohérentes pour le même groupe cible, et comparables entre les institutions financières et les intermédiaires financiers
 - (d) tous les frais financiers, y compris les commissions, les frais, les pénalités et les taux d'intérêt, sont affichés dans les locaux des institutions financières, ainsi que sur leurs sites web respectifs, et se présentent sous une forme comparable à celle d'autres institutions financières du même secteur.
- (6) Les clauses et conditions non divulguées au consommateur, qui causent injustement un préjudice au consommateur, sont nulles et inopposables au consommateur.
- (7) Les institutions de microfinance ne doivent pas exiger des consommateurs qu'ils renoncent à leurs droits en vertu des principes de traitement équitable des clients comme condition à remplir avant de recevoir un service financier ou pendant le cycle de vie d'un service financier.
- (8) Les institutions de microfinance doivent accorder aux consommateurs un délai pendant lequel ils peuvent résilier, annuler un contrat, dans un secteur pertinent, tout en se faisant rembourser les frais et les avances.
- (9) Lorsqu'un contrat de service financier est dûment résilié par les deux parties, l'institution de microfinance doit-
- (a) le cas échéant, rembourser toute somme que le consommateur a versée en vertu du contrat avant l'expiration de tout délai de préavis applicable ;

- (b) annuler toute forme de paiement automatique et donner un avis de résiliation, si nécessaire, pour arrêter le paiement
 - (c) n'exigent du consommateur que le paiement d'une indemnité à l'institution financière pour les frais encourus dans le cadre du contrat en question.
- (10) L'avis du droit de résiliation du consommateur doit être communiqué au consommateur dans tous les contrats et les divulgations concernant les produits et services financiers.

4. Résultat 4 : bons conseils

- (1) L'exigence en vertu de ce résultat est que lorsque des conseils sont donnés, ils sont adaptés au consommateur et tiennent compte de sa situation.
- (2) Le cas échéant, avant de fournir des conseils, une institution de microfinance et une institution de microfinance sont censées disposer d'informations pertinentes et suffisantes sur les besoins et la capacité financière du consommateur.
- (3) Les institutions de microfinance doivent :
 - (a) procéder à des évaluations des capacités financières des consommateurs afin de déterminer si ces derniers ont la capacité d'honorer leurs obligations financières sans être confrontés à des difficultés financières excessives ; et
 - (b) offrir des conseils appropriés aux consommateurs lors de la vente d'un service financier.
- (4) Dans le cadre de ce résultat, les institutions de microfinance doivent donc :
 - (a) veiller à ce que les conseils appropriés fournis soient fondés sur les connaissances financières du consommateur et sa capacité à honorer ses obligations financières ;
 - (b) prendre en compte des facteurs tels que la complexité du service financier ;
 - (c) informer les consommateurs de toute modification importante du contrat qui pourrait avoir des conséquences financières négatives pour eux avant que ces modifications ne prennent effet; et
 - (d) veiller à ce que seul un personnel compétent fournisse des conseils appropriés aux consommateurs, soit à la demande de ces derniers,

soit lorsque l'institution de microfinance l'estime nécessaire sur la base des circonstances observées chez le consommateur.

5. Résultat 5 : - les services financiers fonctionnent comme promis ou attendu et à un niveau acceptable ;

- (1) L'objectif de ce résultat est de garantir que les services financiers doivent fonctionner de la manière dont les consommateurs s'y attendent et sont amenés à s'y attendre, et que les services financiers rendus doivent être conformes à une norme acceptable.
- (2) Les institutions de microfinance doivent s'assurer que les attentes du consommateur quant aux avantages qu'il souhaite retirer du service financier sont conformes aux normes des services telles qu'elles sont communiquées au point de vente.
- (3) Les institutions de microfinance doivent :
 - (a) tenir leurs promesses envers le consommateur en s'assurant qu'ils offrent des services financiers qui fonctionnent de la manière dont le consommateur a été informé ou s'y attend ; et
 - (b) fournir, le cas échéant, des conseils de prudence clairs concernant les effets négatifs possibles qui pourraient survenir après l'acquisition du service financier par le consommateur.

6. Résultat 6 : Aucun obstacle déraisonnable après la vente

- (1) Dans le cadre de ce résultat, l'objectif est de veiller à ce que les consommateurs ne soient pas confrontés à des obstacles déraisonnables après la vente qui les empêcheraient de changer d'institution de microfinance, de soumettre une réclamation ou de déposer une plainte.
- (2) Les institutions de microfinance ne doivent pas compliquer inutilement la tâche des consommateurs qui souhaitent faire une réclamation ou déposer une plainte ; le principe de la mise en œuvre d'un mécanisme de résolution des plaintes est donc impératif.
- (3) Les institutions de microfinance doivent prévoir un mécanisme de traitement des réclamations rapide et réactif afin de résoudre les plaintes des consommateurs ou la décision de changer de service financier.
- (4) Un membre désigné de la direction doit être responsable de la supervision du traitement des réclamations afin de s'assurer que les réclamations enregistrées par les consommateurs à l'encontre de l'institution de microfinance sont résolues de manière efficace, rapide et juste.

- (5) Au minimum, les principes suivants sont impératifs dans le cadre de ce résultat :
- (a) Procédure de traitement des plaintes : elle doit être établie dans le but de recevoir des plaintes sous quelque forme que ce soit, et doit être équipée et habilitée à résoudre les plaintes de manière décisive.
 - (b) Accessibilité et divulgation : toutes les procédures de traitement des plaintes doivent être conçues pour fonctionner de manière à être facilement accessibles à tous les consommateurs. Les informations expliquant comment introduire une réclamation doivent être communiquées au consommateur par les institutions de microfinance. Au minimum, ces informations doivent être affichées clairement sur le site physique ou électronique des institutions financières. Les coordonnées des personnes à contacter dans le cadre de la procédure de traitement des plaintes par les institutions de microfinance et l'autorité de régulation doivent figurer dans tous les contrats conclus avec les consommateurs et/ou dans les informations communiquées par les institutions de microfinance.
 - (c) Réactivité : un calendrier de résolution des plaintes doit être établi pour garantir que toutes les plaintes sont traitées de manière équitable, objective et dans les délais. Les plaignants doivent recevoir de la part des institutions de microfinance une explication claire des plaintes rejetées, ainsi que la base de la décision prise dès la fin de l'examen de la plainte. Les institutions de microfinance doivent informer le consommateur de son droit de faire appel à l'autorité de régulation uniquement après que les mécanismes de plainte internes des institutions financières ont été épuisés.
 - (d) Registres et rapports : les institutions de microfinance doivent conserver les registres des plaintes des consommateurs pendant une période prescrite par la loi, y compris la manière dont chaque plainte a été résolue. Le droit interne doit prescrire la communication périodique de données sur les plaintes des consommateurs et le suivi des processus de traitement des plaintes.

7. Résultat 7 : Confidentialité et protection des données

- (1) Dans le cadre de ce résultat, l'objectif est de garantir que les consommateurs sont informés de l'utilisation et de la divulgation des informations personnelles, de la propriété des données et du consentement à l'information.
- (2) Les institutions de microfinance devraient être autorisées à collecter :
 - (a) les données relatives aux consommateurs dans la mesure du possible, en fonction de l'objectif de la collecte ;
 - (b) les types de données sur les consommateurs qui peuvent être collectées dans les limites légales nationales établies ; et
 - (c) le cas échéant, sauf dans certaines circonstances exemptées par la législation nationale, expliquer au consommateur la disposition précisant quand le consentement du consommateur est requis, et quand les données du consommateur sont partagées avec un tiers.
- (3) Les autres exigences que les institutions de microfinance doivent expliquer aux consommateurs sont notamment les suivantes :
 - (a) la période minimale pendant laquelle tous les dossiers des consommateurs doivent être conservés et le droit des consommateurs d'avoir facilement accès à ces dossiers à un coût raisonnable ou gratuitement pendant toute la durée du service financier offert au consommateur ;
 - (b) la préservation de la confidentialité des informations relatives aux consommateurs, en veillant à ce qu'elles ne soient pas utilisées à des fins autres que celles pour lesquelles elles ont été spécifiquement obtenues, comme le permet la loi, ou autrement convenu spécifiquement avec le consommateur ;
 - (c) l'impératif que la collecte, la possession, le stockage et le traitement des données du consommateur soient conformes aux politiques et procédures internes
 - (i) énonçant que les données personnelles des consommateurs sont la propriété de ces derniers ;
 - (ii) définir clairement les pratiques des institutions de microfinance lors de la collecte et du traitement des données sensibles des

consommateurs, notamment en ce qui concerne les mesures de sécurité garantissant la confidentialité des données des consommateurs ;

- (iii) expliquant les objectifs pour lesquels les données des consommateurs sont collectées et utilisées ; et
- (iv) le moment où un consommateur peut volontairement autoriser la divulgation à un tiers des données le concernant.