



Make the Difference
We Prove It

Certification de Protection des Clients 3.0

MÉTHODOLOGIE



Table des matières

i. MFR – Profil et Expérience de l'Agence	3
ii. Carte des Produits et Synergies	5
iii. Certification de Protection des Clients.....	6
Livrables.....	9
iv. Pré - Certification	10
vi. Calendrier d'exécution et plan de travail.....	11

i. MFR – Profil et Expérience de l'Agence

MFR est une agence de notation mondiale qui fournit des évaluations, des datas et une expertise technique à l'industrie de la finance durable. Créée en 2000, en tant que département dédié de Microfinanza Srl, MFR s'est détachée de Microfinanza Srl pour devenir une société à responsabilité limitée en 2006.

Nous croyons en un avenir transparent et durable, où le capital s'allie à la raison.
Notre mission est de fournir à l'industrie de la finance durable des avis indépendants, grâce à des informations vérifiées, afin de favoriser les investissements responsables.

Basée en Italie, MFR gère ses activités à travers un **réseau de 5 bureaux régionaux** (Équateur, Mexique, Kenya, Kirghizstan et Philippines) et 2 bureaux nationaux (Bolivie et Pérou) établis sur 4 continents plaçant MFR au **premier rang** des agences de notations spécialisées, **en matière de couverture géographique**.

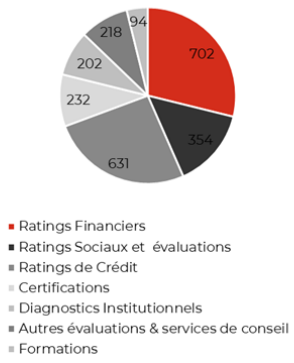
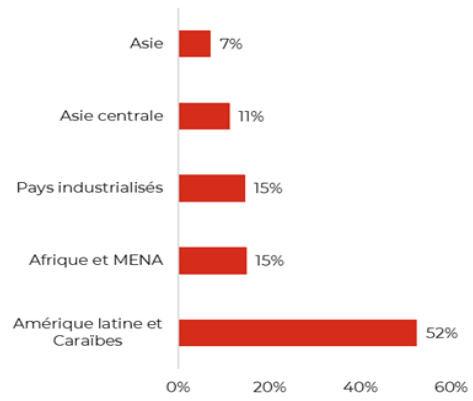
MFR se démarque par sa **réputation d'excellence**. MFR a été la **première agence de notation spécialisée** à être licenciée par une Autorité de Supervision pour la réalisation de ratings réglementaires (2007, en Équateur) et c'est actuellement **la seule à être licenciée dans 2 pays** (depuis 2014, en Bolivie). Au fil des années, MFR a été agréée par 2 fonds de rating internationaux (RF I) et initiatives (Rating Initiative), et un nombre important de fonds régionaux (Latin America RF II, Moroccan APP) et d'initiatives (European Jasmine Initiative, EASI).

MFR est licenciée par	Pour conduire
Banque Centrale de l'Équateur/ Régulateur (SBS & SEPS)	Rating de Crédit d'institutions financières (IF) régulées
Banque Centrale de la Bolivie/ Régulateur (ASFI)	Rating de Crédit, Rating Social et Note d'émission de IF régulés spécialisés en microfinance
MFR est enregistrée auprès de	En tant que
Banque Centrale des Philippines/ Régulateur	Agence de Notation d'Institutions de Microfinance (MIRA)
MFR est accréditée par	Pour conduire
CERISE-SPTF	Nouvelle Certification de Protection des Client des IF
Smart Campaign	Certification de Protection des Client des IF
GSMA	Mobile Money Certification
Truelift	Évaluation Truelift de INSTITUTION FINANCIÈRES
IPA	Certification PPI de toute institution utilisant le PPI
Cerise	Audits SPI4 et SPI4 Alinus

La fiabilité et l'expertise de MFR sont par ailleurs illustrées par les **relations et partenariats** établis avec certains des principaux investisseurs sociaux privés et gestionnaires de fonds (ResponsAbility, Oikocredit, Blue Orchard, Triple Jump, Incofin, Symbiotics, Triodos, etc.), avec les principales organisations publiques de financement du développement (KfW, BERD, BEI, IFC/BM, IFAD, FMO, IADB, PNUD, USAID, OPIC, AFD, CDC Group, etc.), et des fonds spécialisés en couverture de devises (TCX, MFX).

À la date de décembre 2021, MFR avait déjà mené à bien plus de **2,800+ évaluations dans 106 pays** et détient **>70% de part de marché globale**¹.

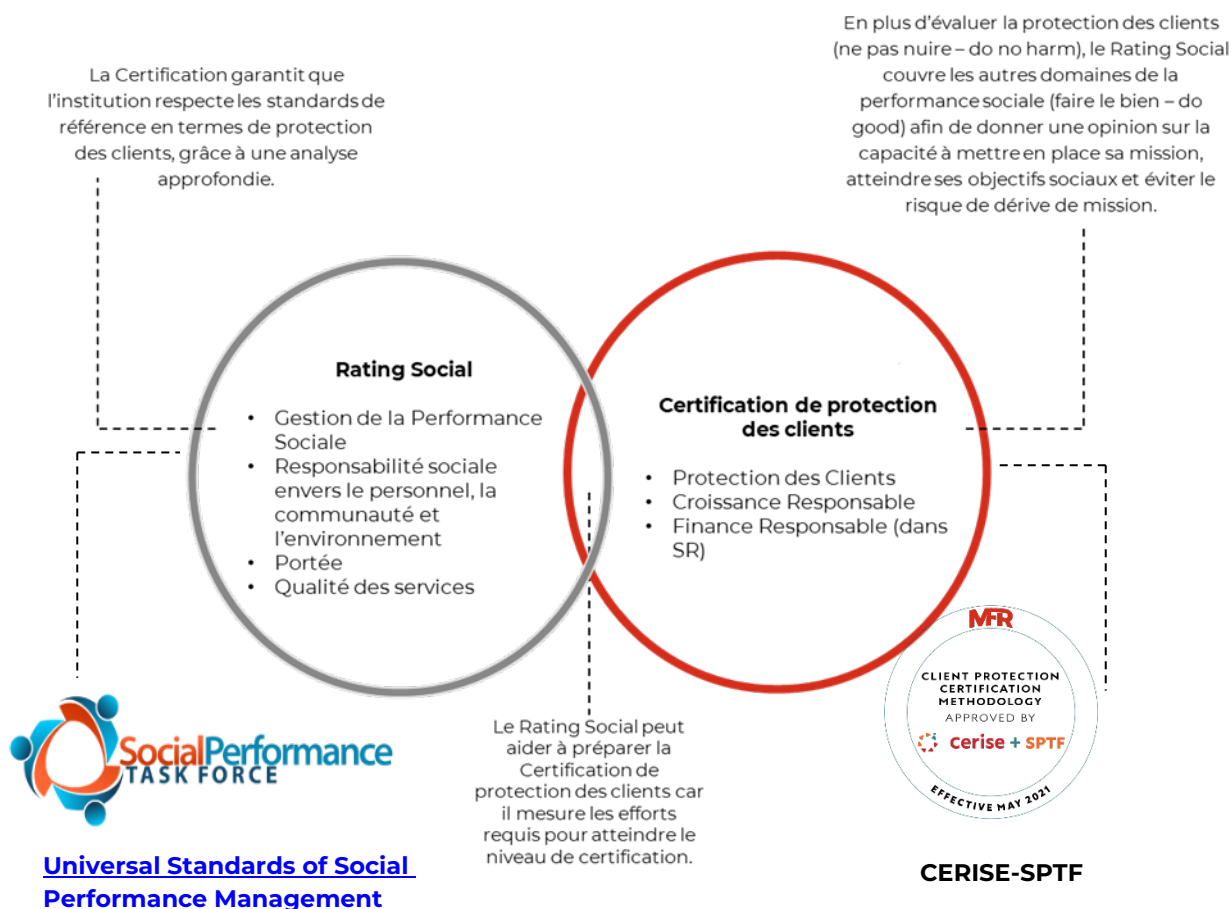
¹ nombre de ratings et de certifications réalisés par MFR / nombre total de ratings et de certifications réalisés par toutes les agences de notation spécialisées en finance inclusive de 2014 à 2021

Diversification des produits**Portée globale**

ii. Carte des Produits et Synergies

Ci-dessous, une carte présentant les principales différences et chevauchements entre la Certification de Protection des Clients et le produit exclusif Rating Social.

Pour obtenir une vue d'ensemble des produits que nous proposons, cliquer sur la Carte des produits.



VALIDATION DE MISE EN OEUVRE DES SUGPS AVEC LE RATING SOCIAL

Les SUGPS sont inclus en intégralité dans le Rating Social (cf. carte);

En plus des systèmes de gestion de la performance sociale des SUGPS, le Rating Social couvre les résultats de la performance sociale : la portée auprès des pauvres et des exclus et la qualité des services.

Le rating social fournit automatiquement une validation externe de la mise en œuvre par l'IF des SUGPS :

- Tableau résumé de validation de la mise en œuvre des SUGPS dans l'annexe 1 du Rating Social;
- Analyse détaillée de la mise en œuvre

SYNERGIE ENTRE CERTIFICATION DE PROTECTION DES CLIENTS ET RATING SOCIAL

- La Certification et le Rating Social peuvent être combinés : seule une visite de rating est nécessaire, économisant temps et ressources pour l'IMF – le coût d'une mission combinée est significativement plus faible que le coût des deux produits distincts.
- Le Rating Social offre une opinion sur les efforts requis pour atteindre la Certification : le Rating Social aide l'IMF dans la planification et la préparation de la certification à travers l'identification des défis principaux dans la protection des clients et l'estimation des efforts requis pour atteindre le niveau de la certification (annexe 1 du Rating Social).

iii. Certification de Protection des Clients Cerise-SPTF 3.0

La Certification de Protection des Clients est une évaluation externe indépendante visant à reconnaître publiquement les institutions financières qui appliquent les bonnes pratiques en terme de mise en œuvre des Principes de Protection des Clients à travers leurs opérations, leur offre de produits et le traitement des clients.

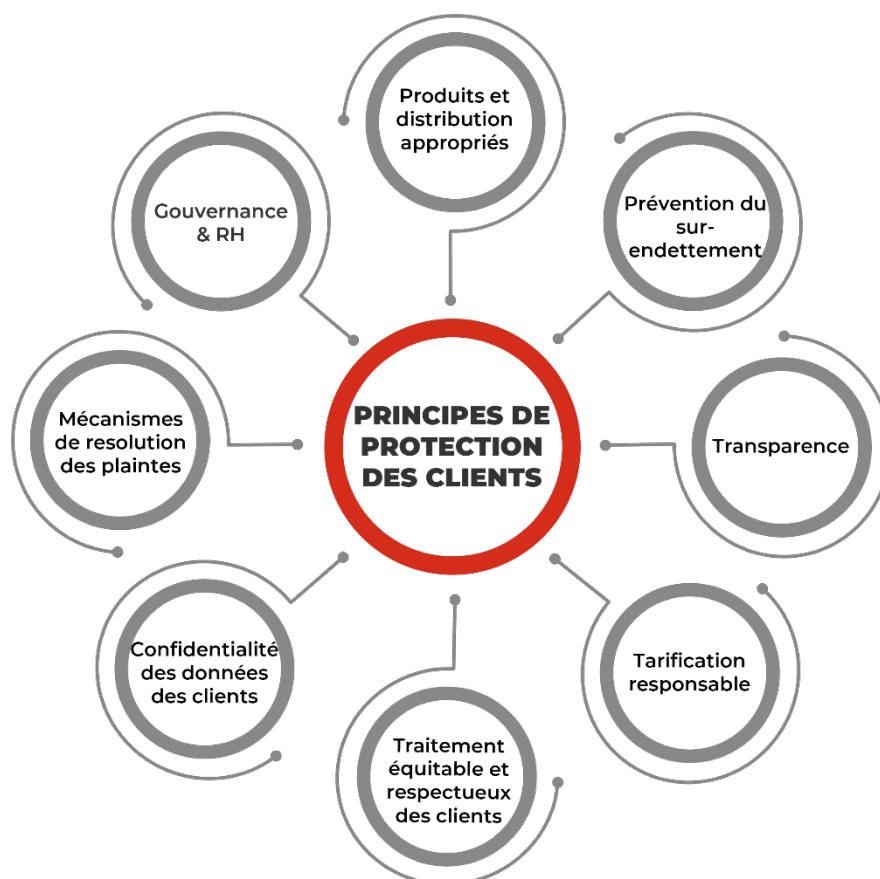


La Certification de Protection des Clients est très appréciée au sein du secteur, notamment par de nombreux investisseurs et bailleurs de fonds; le fait de ne pas nuire au client étant le minimum attendu par la plupart des acteurs du secteur. Suite à l'annonce publique de sortie de la Smart Campaign, la propriété des outils et des ressources a été confiée au Groupe de Travail sur la Performance Sociale (SPTF) et à CERISE afin de garantir que les normes de protection des clients restent le langage commun au sein du secteur de l'inclusion financière. Suite à ce passage une nouvelle méthodologie a été développée.

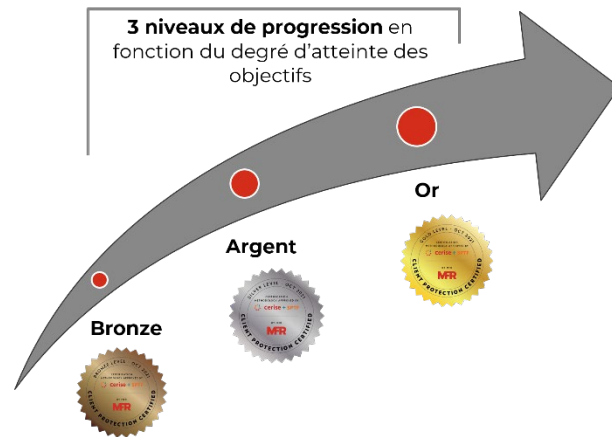
MFR est accréditée par SPTF et CERISE pour conduire la Certification de Protection des Clients suivant la nouvelle méthodologie. La Certification a une période de validité standard de 3 ans.

MFR était le principal certificateur pour la Smart Campaign; **MFR a certifié plus de 70% des Prestataires de Services Financiers (PSF) qui sont actuellement certifiés au niveau mondial.**




La Certification évalue les politiques, procédures, systèmes de gestion, formations et pratiques marketing dans les huit domaines de protection des clients.



La nouvelle certification comprend un processus de reconnaissance des institutions financières en fonction de leurs performances et de leurs progrès dans la mise en œuvre de politiques et de pratiques favorables à la protection des clients. Ainsi, la certification comporte trois niveaux de progression (Bronze, Argent et Or), en fonction du degré d'atteinte des objectifs. Cette nouvelle méthodologie encouragera d'avantage les institutions à entamer le parcours de Protection des Clients et à mesurer leurs progrès dans le temps.



Le résultat final est présenté sous la forme d'un pourcentage de conformité des indicateurs applicables à l'organisation. En fonction de la fourchette dans laquelle se situe ce résultat final, l'organisation se verra attribuer un niveau de réalisation différent - **Or**, **Argent**, ou **Bronze**, qui sont détaillés dans le tableau ci-dessous:

Progression	Critère 1	Critère 2
Bronze 	Conformité avec: - 100% des Indicateurs d'Entrée (40)	Conformité avec ≥ 65% de l'ensemble des indicateurs
Argent 	Conformité avec: - 100% des Indicateurs d'Entrée (40) - 100% des Indicateurs de Transition (20)	Conformité avec ≥ 80% de l'ensemble des indicateurs
Or 	Conformité avec: - 100% des Indicateurs d'Entrée (40) - 100% des Indicateurs de Transition (20) - 100% des Indicateurs Avancés (23)	Conformité avec ≥ 95% de l'ensemble des indicateurs

Phase de transition.

Compte tenu de la mise en place de trois niveaux de progression dans le cadre de la nouvelle méthodologie, la "phase de transition" de quatre mois ne s'appliquera plus.

Selon la méthodologie SPTF-CERISE, si le PSF **n'est pas conforme avec tous les indicateurs d'entrée, l'institution aura le droit à une phase d'adaptation de deux mois**, à compter de la réception du projet de rapport final. Si l'Institution n'atteint pas la conformité totale sur ces indicateurs d'entrée à la fin de la phase d'adaptation, les indicateurs seront marqués comme non conformes et aucune certification ne sera accordée.

PRINCIPE	STANDARDS
1. DÉVELOPPEMENT DES PRODUITS ET DISTRIBUTION APPROPRIÉS	<p>1.1 L'institution utilise ses données pour identifier des modèles de comportement financier par segment de clientèle.</p> <p>1.2 L'institution recueille les commentaires des clients sur leurs expériences d'utilisation de ses produits et services.</p> <p>1.3 L'institution utilise les informations issues des données client pour concevoir les produits, les services et les canaux de distribution.</p> <p>1.4 Les produits, services et canaux de l'institution protègent les clients des préjudices.</p>
2. PRÉVENTION DU SURENDETTEMENT	<p>2.1 L'institution prend des décisions de prêt en fonction de la capacité de remboursement du client.</p> <p>2.2 L'institution surveille le marché et répond au risque accru de surendettement.</p> <p>2.3 Le plan stratégique et/ou plan d'affaires de l'institution fixe des objectifs de croissance responsable.</p> <p>2.4 En période de forte croissance, l'institution surveille plus fréquemment les données liées à une croissance responsable.</p>
3. TRANSPARENCE	<p>3.1 L'institution est transparente sur les termes, conditions et prix des produits.</p> <p>3.2 L'institution communique avec les clients aux moments opportuns et à travers les canaux appropriés.</p>
4. TARIFICATION RESPONSABLE	<p>4.1 L'institution pratique des prix justes.</p> <p>4.2 L'institution facture des frais raisonnables.</p> <p>4.3 L'institution ne transfère pas de coûts inutiles aux clients.</p>
5. TRAITEMENT ÉQUITABLE ET RESPECTUEUX DES CLIENTS	<p>5.1 Au cours du processus de recrutement et d'embauche, l'institution évalue l'engagement de chaque candidat à atteindre les objectifs sociaux définis et à servir ses clients cibles.</p> <p>5.2 Le code d'éthique de l'institution exige un traitement équitable et respectueux des clients.</p> <p>5.3 L'institution n'utilise pas de techniques de vente agressives.</p> <p>5.4 L'institution protège les droits des clients à un traitement respectueux pendant le processus de recouvrement des prêts.</p>
6. CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES DES CLIENTS	<p>6.1 L'institution maintient la sécurité et la confidentialité des données des clients.</p> <p>6.2 L'institution informe les clients sur le caractère confidentiel de leurs données et leurs droits sur les données.</p>
7. MÉCANISMES DE RÉOLUTION DES PLAINTES	<p>7.1 L'institution dispose d'un mécanisme de gestion des réclamations facilement accessible aux clients et adapté à leurs besoins.</p> <p>7.2 L'institution résout efficacement les réclamations.</p> <p>7.3 L'institution utilise les informations provenant des réclamations pour gérer les opérations et améliorer la qualité des produits et des services.</p>
8. GOUVERNANCE & RH	<p>8.1 Le conseil prend des décisions stratégiques sur la base de données sociales et financières.</p> <p>8.2 La direction prend des décisions stratégiques et opérationnelles sur la base de données sociales et financières.</p> <p>8.3 L'institution forme tous les employés à ses objectifs sociaux et à la protection des clients.</p> <p>8.4 L'institution évalue et incite les employés sur la base de critères sociaux et financiers.</p>

Le tableau ci-dessous illustre la procédure de Certification et les résultats. Le certificat aura désormais une validité standard de 3 ans sans audit de surveillance.



Livrables

RÉSULTAT	LIVRABLE	PUBLICATION
Obtient le certificat	Certificat et cachet Rapport résumé Rapport d'analyse détaillée	Divulgation publique: IF, Smart Campaign, sites de MFR, etc.
N'obtient pas le certificat	Rapport résumé Rapport d'analyse détaillée	Pas de divulgation publique nécessaire; divulgation à la discrétion du FSF

iv. Pré - Certification

La Pré-Certification est une analyse indépendante des écarts à combler afin que les politiques et pratiques de l'institution financière soient conformes avec la totalité des standards de certification des principes de protection des clients.

La pré-certification est un service facultatif ciblant les institutions qui souhaitent avoir une évaluation indépendante et qualifiée de leur position par rapport aux standards de certification avant de commencer le processus de certification.

L'**objectif de la pré-certification** est d'accroître la probabilité d'obtenir la Certification. La pré-certification aide ainsi à aligner les politiques et pratiques internes de l'institution avec les normes de la Certification en utilisant le même outil que la certification SPTF-CERISE.

La pré-certification est fortement recommandée pour être **combinée avec un processus de Certification** présentant des avantages en termes de coûts grâce aux synergies des deux exercices, à condition que la certification soit effectuée dans un délai d'un an. En tant que service optionnel complémentaire, un **suivi de Certification** est également disponible sur demande de l'institution.



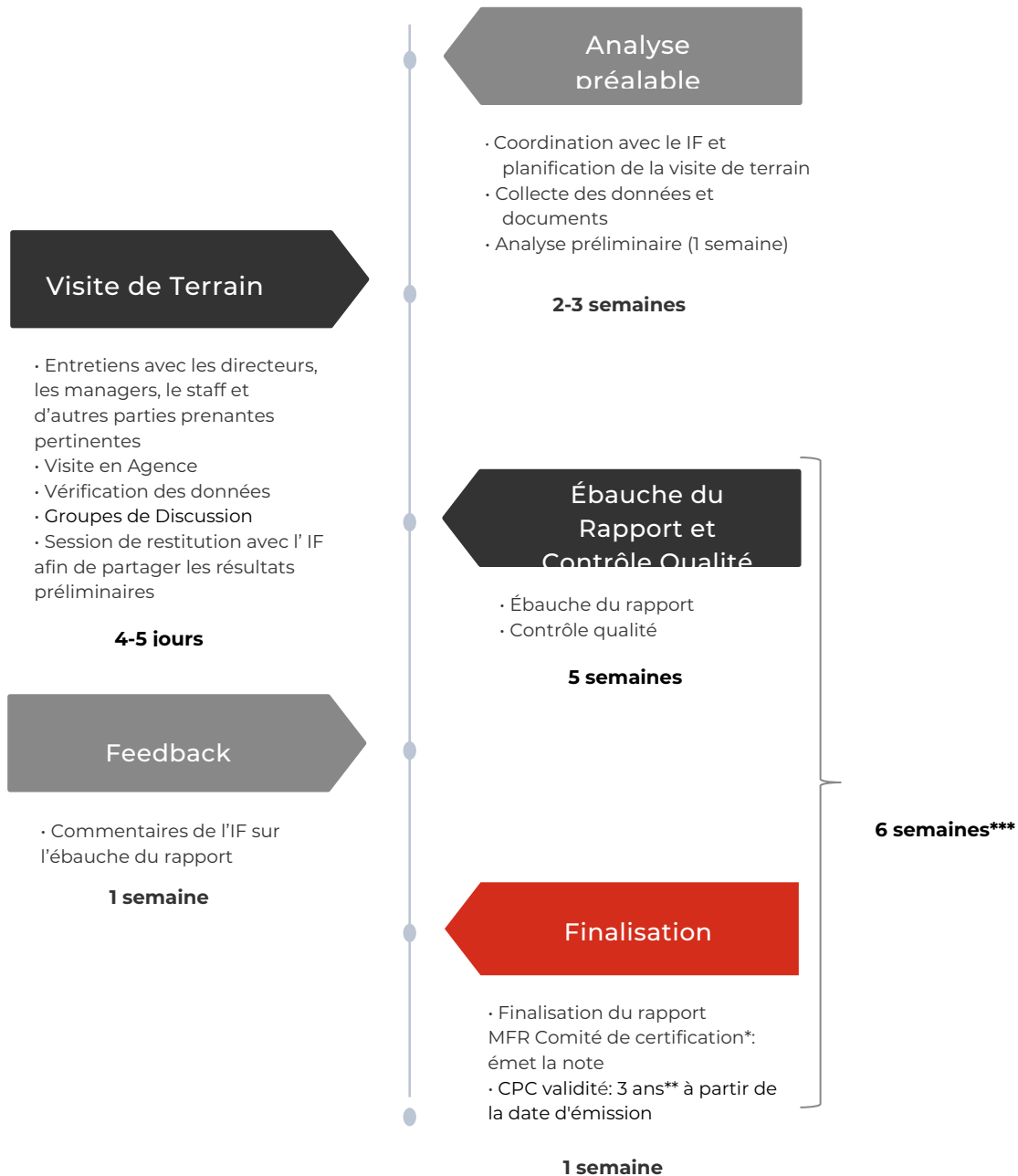
Le **suivi** de Pré-Certification est un service hors site personnalisé, offert après la remise du rapport de pré-certification pour :

- Fournir des précisions supplémentaires,
- Surveiller les progrès et les changements adoptés par l'institution financière,
- Clarifier des questions supplémentaires, qui peuvent survenir lors de la mise en œuvre des changements.

Les commentaires sur la pertinence de la direction des mesures déjà prises et les éléments supplémentaires encore manquants pour se conformer aux indicateurs sont basés sur une analyse en profondeur.

AVERTISSEMENT: La pré-CPC et son service optionnel sont exclusivement destinés à soutenir l'INSTITUTION FINANCIÈRE dans sa préparation pour obtenir la Certification. Réaliser un processus de certification complet **est la seule façon d'obtenir la Certification.**

vi. Calendrier d'exécution et plan de travail

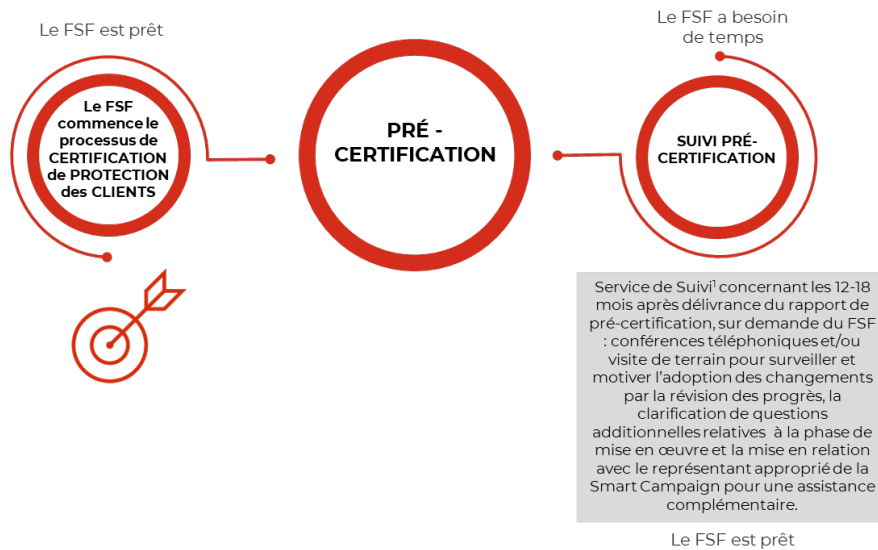


*La révision du rapport final, ainsi que la notification, sont scellés par le **Comite de Certification de MFR** (CC). Quatre membres seniors (dont deux top managers de MFR) constituent le CC et ils sont chargés de superviser le processus de certification, tout en garantissant la qualité des livrables.

** CPC a une validité standard de 3 ans sans audit de surveillance (check-in) après 2 ans.

*** N'inclut pas les feedbacks de l'IF et la potentielle "**Phase de Transition**" au cas où l'institution présentait des non-conformités parmi les indicateurs "d'entrée".

Dans le cas de la **Pré - Certification uniquement**, le calendrier d'exécution et le plan de travail dépendent des résultats de la décision prise par l'IF comme décrit ci-dessous.



¹ Le Suivi Pré-certification est un service optionnel que l'IF peut choisir de demander à MFR. Le service est personnalisé après la livraison du rapport de pré-certification afin de fournir des éclaircissements additionnels, surveiller les progrès et les changements adoptés par l'IF ainsi que de clarifier les questions supplémentaires qui peuvent survenir durant la mise en œuvre des changements. Le service consiste en une revue documentaire des documents, politiques et procédures ayant été révisés par l'IF afin de combler les écarts détectés durant la visite de pré-certification et des sessions de feedbacks (le nombre de sessions choisi est à la discrétion de l'IF) réalisées à travers des conférences téléphoniques de 2H avec l'IF. Les commentaires sont seulement basés sur la revue documentaire et devront être confirmés par la visite de terrain de la certification. Le service de suivi de la pré-certification fait partie du processus de Pré-Certification et ne peut en aucun cas résulter en l'obtention du certificat, qui peut seulement être obtenu à travers le processus de la Certification.



Make the Difference
We Prove It



MFR Head Office

Via R. Rigola 7, 20159
Milan, Italy

Tel. +39 02 3656 5019
info@mf-rating.com
www.mf-rating.com