



Protection des clients du sur-endettement par l'application des principes de la Smart Campaign

Enda inter-arabe Tunisie



Savings and Credit Forum, SDC
Mars 2013

Essma Ben Hamida
Directrice Exécutive
Co-fondatrice



أندا العالم العربي
enda inter-arabe

Notre vision

Des systèmes financiers innovants pour tous

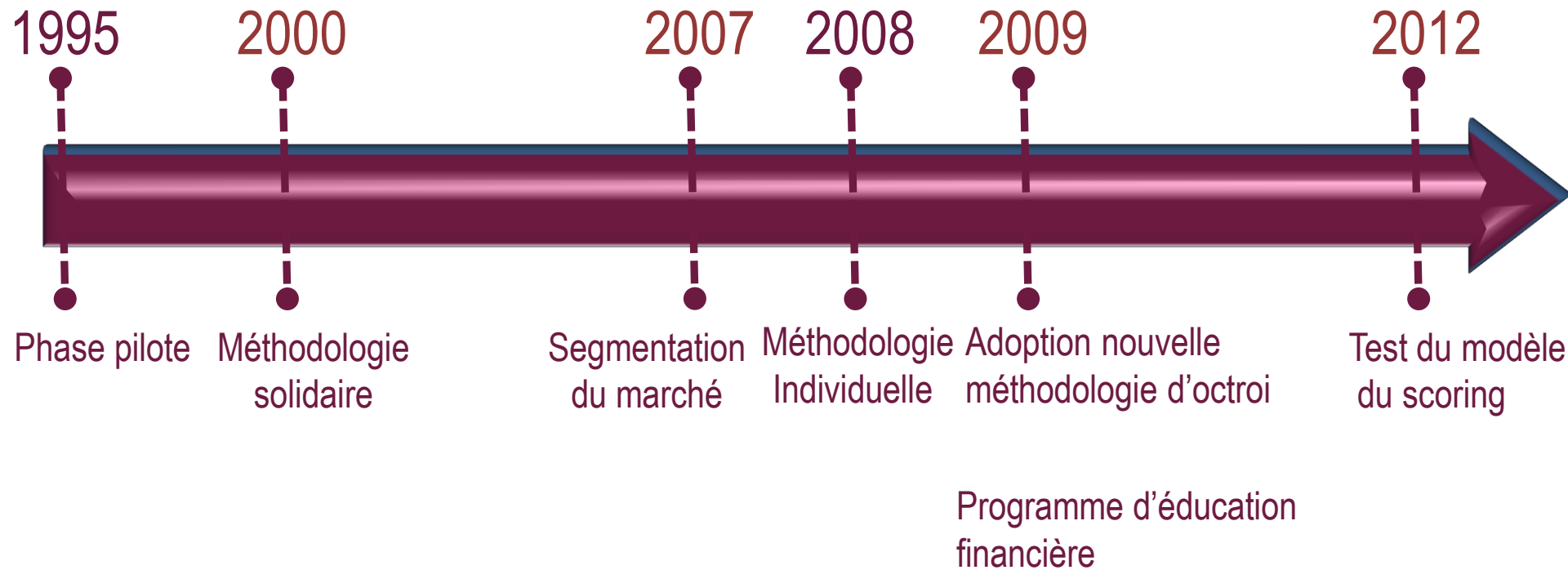
Notre mission

Contribuer à l'amélioration des revenus et de la qualité de vie des Tunisiens à faibles revenus par le biais d'une institution leader, socialement responsable et engagée pour l'environnement.

Nos valeurs

Intégrité et honnêteté, Transparence, Ecoute et respect des clients , Respect de l'environnement

Vers la consolidation de systèmes visant la protection des clients



Adoption des principes de la Smart campaign



Intégrité



Ecoute



Honnêteté



Transparence



Respect
des clients



Respect
de l'environnement



Principes de protection des clients

- 1. Conception et distribution pertinentes du produit**
- 2. Prévention du surendettement**
3. Transparence
4. Tarification Responsable
5. Traitement juste et respectueux des clients
6. Confidentialité des données des clients
7. Procédés de traitement des réclamations

Principe 1: Développement des produits et distribution appropriée

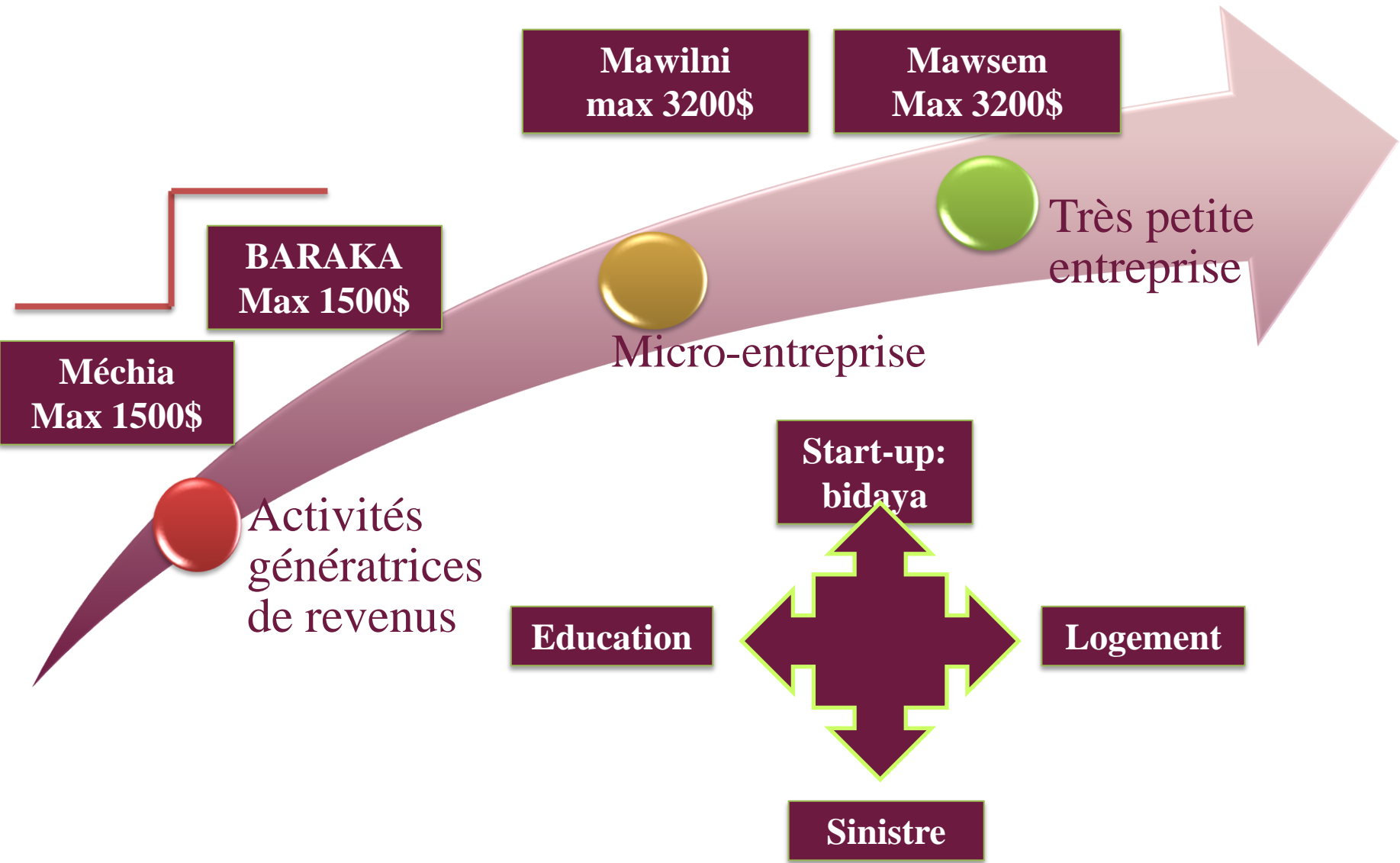
Enda propose des produits de crédit variés, répondant aux besoins économiques & sociaux des clients:

- Etudes de segmentation des clients depuis 2007
- Adaptation des produits et ciblage de chaque segment par des produits appropriés
- Produits pour activité économique + produits pour l'amélioration des conditions de vie
- Développement d'un service *mobile banking* (2013)

• Suite Révolution de 2011: rééchelonnement, refinancement, nouveaux produits:

- Prêt « sinistre » pour les clients ayant connu un dommage
- « Bidaya » pour jeunes promoteurs d'entreprises (chômage)

Cartographie des produits



Bidaya (start up)

Nouveau produit pour la création de micro-entreprises par des jeunes au chômage
(appui de la Confédération Suisse)
1600 prêts accordés en 13 mois, 4 MDT
3000 DT prêt moyen
Création de 3000 emplois
Généralisation en cours

بداية 



الكونفدرالية السويسرية
Confédération suisse



2° principe : Prévention du surendettement



أندا العالم العربي
enda inter-arabe

Renforcement des capacités du personnel

(1/5)

- Amélioration des outils de décision de crédit:
 - Pour combler l'absence d'une centrale de risque: collecte croisée d'informations auprès des différentes sources pour vérifier l'historique de crédit du client → Maximiser la fiabilité de l'information, minimiser les sources d'endettement
 - Meilleure analyse de la capacité de remboursement du client (utilisation de ratios et états financiers appropriés)
 - Octroi d'un crédit adapté aux besoins selon capacité de remboursement.
 - Différents niveaux d'approbation et comités d'approbation des dossiers.
- Des cercles de sensibilisation et formation du personnel → intégrer la culture de protection dans les pratiques

Des procédures verrouillées (2/5)

- Procédures de crédit transmettant au personnel valeurs et consignes protégeant les clients contre les risques de surendettement:
 - Limitation de nombre de crédits par ménage
 - Renouvellement et augmentation du crédit suivant augmentation des revenus et des bénéfices de l'activité
 - Des conditions spécifiques et des quotas par agent pour les crédits non productifs: éducation et logement
 - Des échéances adaptées respectant le flux de trésorerie du client
 - Renforcement du contrôle interne : superviseur, analyste de crédit, audit interne
 - L'audit interne, le marketing et le risque mènent des entretiens réguliers avec un échantillon de clients qui ont pris du retard dans leurs remboursements

Des études régulières (3/5)

Des études auprès des clients en retard

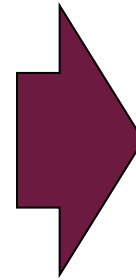
PRATIQUE

Des entretiens réguliers avec un échantillon de clients qui ont pris du retard dans leurs remboursements



Deux domaines d'enquête :

- Les agents de crédit ont-ils suivi les procédures correctes pour éviter le surendettement en accordant le crédit ?
- Quelles sont les causes des difficultés de remboursement ?



RESULTAT

Utilisation de l'information pour améliorer la méthodologie d'octroi de crédit

Développement de systèmes appropriés

(4/5)

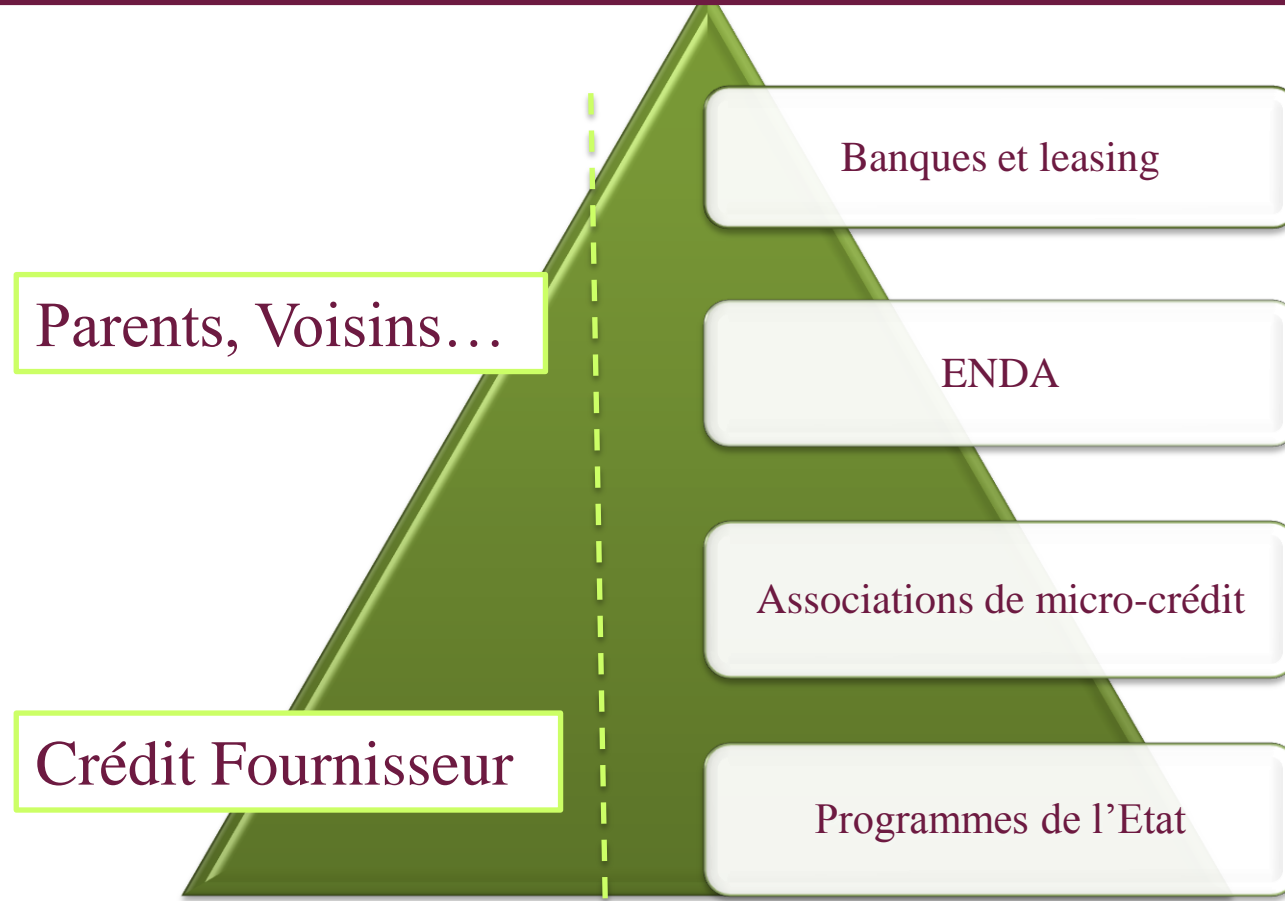
- Système de primes équilibré entre productivité et qualité
- Adaptation du SIG permettant le suivi et le contrôle :
 - Ciblage : indicateurs sociaux et indicateurs financiers: ratios d'endettement,
 - Le contrôle: différents niveaux d'approbation
 - Gestion des relations avec les clients: réclamations, abandons
- Département de gestion du risque: adoption du modèle de « *Credit scoring* » pour la gestion des prêts et mise en place d'un outil d'aide à la décision pour l'octroi de crédit

Accompagnement des clients (5/5)

- Education financière pour clients → les sensibiliser à la gestion des ressources et des dépenses du ménage, gestion de la dette...
- Education financière pour les agents de crédit en vue de la sensibilisation des clients
- Appui aux clients pour permuter d'une activité précaire à une autre à valeur ajoutée: formation, échanges d'expérience...



Endettement et sources de financement en Tunisie



- Le taux d'endettement des ménages tunisiens auprès des banques est de 50% dont 50% sont des crédits à la consommation
- Selon étude UE: source de financement pour les exclus du système financier classique
 - 24% crédit fournisseur, 8% parents, voisins ou amis,
 - 8% AMC, 5% d'enda.

Mesures de protection du secteur de la micro-finance en Tunisie

Centrale de risque

Eviter les "prêts croisés" entre IMF en faveur du même bénéficiaire et le surendettement des ménages

Observatoire de l'inclusion financière

Assurer la transparence des données du secteur
Analyser la cohérence de l'offre avec les besoins et encourager un esprit de performance reposant sur les bonnes pratiques

Association des IMFs

Organiser le secteur de la micro-finance et préserver l'écosystème économique, social et réglementaire favorable au développement sain du secteur en Tunisie



enda: Résultats positifs

- Consolidation des micro-entreprises financées (300 000)
- Création d'emplois
- Évolution des produits et atteinte de nouvelles cibles exclues (petits exploitants agricoles, jeunes au chômage)
- Émergence d'un microentreprenariat féminin (70%)
- Renforcement des services d'accompagnement: éducation des clients: financière, citoyenne, juridique; appui à la commercialisation, formation technique et qualité, mise en relation et échanges, cercles d'enda (information et discussion)



Les défis

- Offre de services financiers limitée au micro-crédit, absence de micro-assurance et d'épargne (législation)
- Activités précaires peuvent être influencées par les événements extérieurs (troubles politiques, insécurité, aléas climatiques).
- Conjoncture économique (dégradation de l'emploi, contraction des politiques de redistribution, phénomène de sur-consommation)
→ ménages s'endettent pour faire face aux besoins courants.
- Montée de la violence et de l'agressivité chez les clients
- Insécurité et risque plus élevé (protection personnel et patrimoine)
- L'évolution du marché face à la concurrence
- Le coût des services d'accompagnement est lourd à supporter par l'institution (nombre limité des clients bénéficiaires)



MERCI POUR VOTRE ATTENTION



أندا العالم العربي
enda inter-arabe