

CODE DEONTOLOGIQUE DE L'INTERMEDIATION EN MATIERE DE TRANSFERT DE FONDS

Aux fins du présent Code, on entend par :

- « membres » : les opérateurs de l'intermédiation en matière de transfert de fonds réunis au sein de la Section Transfert de Fonds de l'APSF ;
- «Section » : la Section Transfert de Fonds de l'APSF ;
- « mandataire » : franchisé d'une société de transfert de fonds.

Préambule

- Considérant que les membres reconnaissent qu'en plus de leur rôle d'entrepreneur, ils sont aussi les dépositaires de responsabilités sociales, dont celle de servir au mieux les intérêts de la profession;
- Considérant que les membres de la Section conviennent de privilégier des normes élevées de conduite ;
- Considérant que les membres de la Section estiment qu'un Code déontologique constitue un moyen légitime et nécessaire pour équilibrer leurs intérêts professionnels et leurs responsabilités sociales ;

Les sociétés de transfert de fonds s'engagent à appliquer le présent Code déontologique, édicté par l'APSF.

Champ d'application

Le présent code de bonne conduite fixe les orientations et établit des règles et des critères de référence d'éthique professionnelle que les membres s'obligent d'observer, dans le cadre de leurs relations aussi bien avec leur clientèle qu'avec les confrères.

En respectant les termes de ce code, les membres construisent avec les tiers des relations fortes et durables, fondées sur la confiance réciproque, la transparence et le respect des engagements mutuels.

Les prescriptions du présent code s'appliquent à tous les membres actuels et futurs de la section.

Objectifs

Le présent code a pour objectifs :

- d'arrêter des normes d'éthique auxquelles chaque membre, en tant que représentant de la profession, déclare souscrire et ce, vis à vis des tiers comme vis à vis de ses pairs ;
- de préciser les devoirs professionnels des membres et de les faire adhérer à l'esprit de l'APSF ;

- de responsabiliser les membres sur leur implication dans la vie interne de l'APSF et leur participation régulière et assidue aux travaux de la Section.

Le présent Code constitue un socle minimal pour les sociétés de transfert de fonds. Son application par un membre n'exclut aucunement le respect de tout autre engagement déontologique, quelles qu'en soient la nature, la forme ou la portée, qu'il est susceptible de prendre, dans la mesure où cet autre engagement offre un niveau de protection au moins équivalent à celui résultant des dispositions du présent Code.

Principes fondamentaux

Les principes de confraternité, confidentialité et de concurrence loyale doivent régir la conduite professionnelle des membres.

Ces mêmes principes animent les membres dans leur adhésion à l'action de l'APSF, principes qu'ils veillent à faire partager par leurs collaborateurs et leurs mandataires.

I - Confraternité

I.1 - Défense de la profession

Conscients de leur responsabilité dans la défense de l'honorabilité de la profession, de son indépendance et de son image, les membres :

- s'engagent à établir leurs relations professionnelles de manière respectueuse, claire et non préjudiciable aux intérêts de la profession ;
- privilégient des liens confraternels et se doivent mutuellement assistance morale et conseils ;
- agissent de manière à empêcher tout préjudice prévisible et évitable pour la profession ;
- s'interdisent tout propos ou acte tendant à discréditer un confrère, toute manœuvre ou pression de nature à porter atteinte à son image et à sa réputation ;
- expriment, s'il y a lieu, les seules critiques judicieuses et opportunes à l'égard d'un confrère ;
- font preuve de rigueur et de réserve dans leurs interventions publiques relatives à la profession ou un à autre membre de la Section ;
- s'assurent auprès d'un mandataire potentiel, de l'honorabilité de ce dernier avant de lui octroyer mandat

I.2 - Partage de l'information

Conscients que le partage de l'information au sein de la profession constitue un vecteur clé pour capitaliser les expériences et éviter tout préjudice prévisible, les membres échangent, via l'APSF :

- toute donnée de nature à entraver la bonne marche de la profession, qu'il s'agisse de la clientèle, des mandataires ou des collaborateurs des sociétés de transfert de fonds ;

À cet égard, les membres émettent auprès de l'APSF des déclarations de soupçon dûment motivées concernant les candidats mandataires et les collaborateurs. De même, les membres portent à la connaissance de l'APSF toute rupture de contrat avec un mandataire pour des raisons éthiques ;

- toute information relative aux agressions ou tentatives d'agression externes des agences de transfert de fonds, aux vols ou tentatives de vols internes et autres incidents.

Le cas échéant, l'APSF communique aux membres lesdites informations.

II - Confidentialité

Dans de leur activité et de leur participation aux travaux de la Section, les membres accèdent à des informations à caractère parfois confidentiel.

La confidentialité étant une composante intégrale d'un comportement éthique, les membres :

- veillent au secret professionnel et à ce que l'accès aux documents qui leur sont communiqués soit protégé des tiers;

- s'abstiennent d'utiliser à leur propre avantage ou de tirer parti de toute information qui, de façon générale, ne leur aurait pas été accessible sans leur qualité de membre de la Section ;

- s'interdisent de communiquer à un tiers qu'un client ou mandataire figure sur la liste communiquée à l'UTRF (Unité de Traitement du Renseignement Financier) et autres organismes similaires.

III - Concurrence loyale

Les pratiques concurrentielles doivent se faire en conformité avec les réglementations en vigueur en matière de concurrence et de publicité. À cet effet, la concurrence entre confrères doit se fonder sur les seuls critères de compétence et de services offerts aux clients.

Les membres doivent s'interdire de recourir à toute pratique de nature à porter atteinte aux tiers, notamment :

- toute tentative de débauchage de collaborateurs ou de mandataires d'une société par une autre société, sauf entente entre ces deux sociétés ;

- toute démarche ou entreprise de dénigrement à l'encontre d'un confrère ;

- toute démarche, manœuvre ou déclaration contraires aux principes de vérité ;

- toute facturation d'une opération en deçà de son coût de revient, le coût de revient s'entendant comme un montant couvrant les frais généraux et assurant une rentabilité raisonnable.

Ils doivent s'en tenir à commercialiser les produits et services pour lesquels ils ont été préalablement agréés et à caractère financier ainsi que, éventuellement, dans le respect de la législation et de la réglementation en vigueur, des produits ou services connexes tels qu'arrêtés par la profession en concertation avec Bank Al-Maghrib.

IV - Relations avec l'APSF

Les membres entretiennent et améliorent leur compétence au sein de l'APSF. À cet effet, ils :

- participent activement et assidûment aux travaux de la Section dans la mesure de leur temps disponible ;
- mandatent aux réunions de la Section leur 1er ou 2ème dirigeant ou, à défaut, un représentant susceptible de les engager pour une décision ;
- contribuent et collaborent à des activités d'information, de formation et de perfectionnement, notamment à celles initiées par la Section ;
- participent à l'activité de la Section et, partant, de l'APSF avec le souci de mettre en commun leur expérience, leur compétence et leurs informations dans l'intérêt de la profession ;
- répondent, dans des délais raisonnables, aux enquêtes et aux demandes d'informations de l'APSF (à des fins statistiques ou de benchmark) dans la mesure où les informations demandées sont normalement disponibles ou ont déjà été communiquées aux Autorités ;
- contribuent, eu égard à leurs compétences, avec diligence, à l'examen des projets réglementaires ou autres soumis à l'APSF par l'Autorité de Supervision ou d'autres organismes.

V - Adhésion au présent Code et sa diffusion

Les membres doivent développer chez leurs collaborateurs et mandataires un comportement professionnel et le sens du service rendu à la clientèle dans le respect des règles du présent Code déontologique.

Les membres doivent sensibiliser leur personnel à la nature confidentielle des informations concernant les clients.

Les membres doivent rappeler à leurs collaborateurs et mandataires l'existence du présent Code et faire en sorte qu'il soit scrupuleusement respecté.

Chaque membre s'engage à diffuser le présent Code déontologique auprès de ses proches collaborateurs, des mandataires et de tous ses partenaires. Ce Code sera diffusé, par ailleurs, auprès des Autorités Monétaires et du public.

VI - Arbitrage

L'arbitrage est une procédure de règlement amiable ayant l'adhésion de toutes les parties concernées faisant appel aux bons offices d'un Comité de Sages.

Le membre s'engage à soumettre tout litige avec un confrère à l'arbitrage des instances ad hoc de l'APSF avant toute autre procédure.

La demande d'arbitrage est adressée formellement à l'APSF qui statue sur sa recevabilité. Lorsqu'une demande est déclarée recevable, le Comité de Sages s'en saisit pour l'instruire. Celui-ci est composé du Président de la Commission Communication et Éthique, du Président de la Section et de 2 autres membres désignés d'un commun accord avec les parties concernées ainsi que du Délégué Général de l'Association.

Les décisions de ce Comité de Sages obligent toutes les parties en litige. En cas de refus d'exécution par l'une des parties, la question est soumise au Conseil de l'APSF qui prendra la décision qui s'impose.

Tout manquement au respect des règles déontologiques faisant l'objet du présent Code sera soumis à la commission Communication et Éthique pour examen et décision.