

LE PARCOURS DE PROTECTION DES CLIENTS

« CP PATHWAY »

INTRODUCTION AU PARCOURS - I



Un nouveau rôle pour CERISE + SPTF



- L'arrêt des activités de la Smart Campaign a ouvert une opportunité d'harmonisation pour le secteur.
- En particulier, les investisseurs sociaux et les prestataires de services financiers (PSF) ont exprimé leur souhait que CERISE et SPTF reprennent le flambeau.
- La protection des clients faisait déjà partie intégrante des Normes Universelles de Gestion de la Performance Sociale (GPS / USSPM) et de l'outil SPI4.
- Après plusieurs mois de consultations des acteurs de tous niveaux, il en est ressorti:
 - ◇ Les standards de protection des clients et leur évaluation devraient **rester un produit à part entière.**
 - ◇ Les investisseurs ont besoin d'un moyen simple pour identifier les acteurs **engagés.**
 - ◇ Les PSF ne souhaitent pas seulement afficher l'accomplissement ultime de la certification, mais aussi pouvoir montrer les **progrès accomplis.**

NOTRE RÉPONSE: LE “CP PATHWAY”

- **Le Parcours de Protection des Clients** décrit les étapes qu’un PSF peut prendre pour améliorer ses pratiques de protection des clients et communiquer ses progrès aux investisseurs.
- Ce parcours donne une **feuille de route** pour la mise en œuvre des Normes de Protection des Clients, et les aide à rester sur la bonne voie.



Client Protection Pathway

cerise + SPTF

Achieving client protection, one step at a time

1. S’engager à mettre en œuvre la protection du client



2. Evaluer et améliorer ses pratiques



3. Démontrer les progrès et accomplissements



Etape I : S'engager à mettre en œuvre



1A: Signer la déclaration d'engagement de protection des clients.

1B: Fournir vos évaluations de protection des clients.

Elaboré avec les PSF, le groupe de travail des investisseurs sociaux de la SPTF et les agences de notation spécialisées, le Parcours de Protection du Client répond au besoin des institutions financières de **démontrer leur engagement** à mettre les bonnes pratiques de protection des clients en œuvre, et le souhait des investisseurs de pouvoir **identifier les partenaires engagés**.

- Les prestataires de services financiers sont invités à **s'inscrire** au Parcours et déclarer leur engagement à mettre en œuvre la protection des clients.
- Le profil du PSF est alors **répertorié sur le site de SPTF**. Un contact est disponible pour que les investisseurs puissent obtenir directement plus d'information auprès de l'institution (notamment les évaluations).
- Le PSF est prié de fournir une **preuve d'évaluation** de ses pratiques de protection des clients dans les 6 mois qui suivent l'inscription au parcours. Les prestataires qui ne soumettent aucun document dans les 6 mois cessent d'être répertoriés.
- La liste sera actualisée au fil de la réception des documents soumis par le PSF, indiquant les types d'évaluations réalisées. Dans le cas d'une certification, le PSF sera répertorié sur une page dédiée, avec son niveau d'accomplissement.

Etape 2 : Evaluer et améliorer



2A: Evaluer vos pratiques en matière de protection des clients.

2B: Améliorer vos pratiques.

- A cette étape, le PSF élabore un **plan d'action** sur la base de son **évaluation** par rapport aux Normes Universelles et pratiques essentielles établies par CERISE + SPTF, et il **améliore**, au fil de l'eau et à son rythme, ses pratiques.
- CERISE + SPTF soutiennent la mise en œuvre à travers : :
 - ◇ L'accès à l'outil SPI, et le support-utilisateur
 - ◇ Des formations et webinaires sur les indicateurs nécessaires pour accéder à la certification
 - ◇ L'actualisation d'un centre de ressources pour aider à la mise en œuvre
 - ◇ Des newsletters mensuelles
 - ◇ Et plus....
- La mise en relation des PSF avec notre réseau de SPM Pro
 - ▶ Des experts en Gestion de la Performance Sociale (SPM) disponibles dans le monde entier, formés par CERISE et SPTF pour apporter de l'assistance technique aux PSF

Etape 3 : Démontrer les progrès et accomplissements



La Certification en Protection des Clients persiste, avec une **méthodologie** plus adaptée.

- Auparavant, la certification consistait en un “tout ou rien”. A présent, il y a **trois niveaux de reconnaissance**, ce qui permet aux PSF de démontrer leurs bonnes pratiques au fur et à mesure de leur cheminement vers une conformité totale.
- **Le niveau OR nécessite 95%** de conformité (n=172), pour tenir compte des spécificités régionales et/ou des modèles d'activité qui ne permettent pas à un PSF de se conformer à 100% des indicateurs.
- La validité est étendue à **3 ans**, sans audit de surveillance.
- Tous les niveaux de certification exigent une **conformité totale** avec les catégories suivantes d'**indicateurs indispensables**:
 - ◇ **Indicateurs d'Entrée** (n=40): Ces indicateurs portent sur la pratique plutôt que sur les procédures, ainsi que sur les principales préoccupations du secteur, sur les 7 Normes.
 - ◇ **Indicateurs de Progrès** (n=20): Ces indicateurs représentent le minimum requis par les gestionnaires d'actifs et investisseurs sociaux.
 - ◇ **Indicateurs Avancés** (n=23): Ces indicateurs confirment les pratiques au travers de politiques et procédures, et atténuent les risques les plus importants pour les clients.



Un PSF atteint le BRONZE en étant conforme à 100% des indicateurs d'**entrée**, et **≥ 65%** de l'ensemble des indicateurs.



Un PSF atteint l'ARGENT en étant conforme à 100% des indicateurs d'**entrée et de progrès**, et **≥ 80%** de l'ensemble des indicateurs.



Un PSF atteint l'OR en étant conforme à 100% des indicateurs d'**entrée, de progrès, et avancés** et **≥ 95%** de l'ensemble des indicateurs.

Agrément des Certificateurs



L'agrément qui est donné par Cerise+SPTF permet à des organismes de **délivrer des certifications de protection des clients**.

L'agrément est accordé à des organes de certification qui:

- Utilisent les critères d'évaluation **communs** de SPTF figurant dans les Normes Universelles de Gestion de la Performance Sociale.
- Ont des systèmes **robustes** pour garantir l'impartialité, une prise de décision **équilibrée** et la **capacité** de mener des certifications de protection des clients.

*L'agrément n'implique **pas de supervision des certifications individuelles**. Celles-ci restent de l'entière responsabilité des certificateurs.*

CERISE+SPTF se réserve simplement le droit de vérifier des rapports individuels sur la base de réclamations reçus de PSF, d'investisseurs, d'autres certificateurs, etc....

Principes

- Impartialité
- Compétence
- Responsabilité
- Transparence
- Confidentialité



Rejoindre le CP Pathway: les avantages pour les PSF



Tout ceci est **gratuit!**

- ▶ Un moyen de reconnaissance publique de leur engagement et de leur cheminement (site internet, newsletter etc..)
- ▶ Une feuille de route claire pour ce qu'il reste à faire.
- ▶ Une mise en relation avec une communauté mondiale d'organisations partageant la même vision
- ▶ Des invitations à des formations sur la protection des clients, délivrées par CERISE + SPTF.
- ▶ Des informations de CERISE + SPTF sur les nouveaux outils, ressources et webinaires.

Les avantages pour les investisseurs et bailleurs de fonds



- Les prestataires de services financiers engagés sont facilement identifiables.



- CERISE + SPTF apporte un soutien à votre portefeuille d'institutions pour améliorer leurs pratiques.



- Les outils d'évaluation permettent de mieux cibler les besoins en assistance technique



- Vous pouvez utiliser les différentes étapes du CP Pathway comme un élément contractuel pour garantir une adhésion à la protection des clients

Nous comptons sur vous pour encourager les institutions de votre portefeuille à rejoindre le CP Pathway et soutenir la mise en œuvre de ce parcours!

Les ressources pour chaque étape du parcours



Vos liens clés

- ▶ Les Normes de Protection des clients
- ▶ S'inscrire au CP Pathway
- ▶ Outil d'évaluation de ses pratiques de protection des clients
- ▶ Ressources techniques pour améliorer et mettre en œuvre
- ▶ ... Et bientôt, une série de formations sur la mise en œuvre des pratiques

Le site principal

- ▶ Liste détaillée en plusieurs langues - *excel*
- ▶ **NEW!** Formulaire d'adhésion
- ▶ L'outil CP SAT - *excel*
- ▶ Le centre de ressources
- ▶ La dimension 4 des USSPM
- ▶ *Prochainement!*



MERCI POUR VOTRE ATTENTION

CONTACTS

Anne-Laure Behaghel, CP Pathway Manager: annelaure@sptfnetwork.org

Commentaires et questions: cppathway@sptfnetwork.org

<https://sptf.info/client-protection/the-client-protection-pathway>