



ISLAMIC FINANCIAL SERVICES BOARD

IFSB-9

PRINCIPES DIRECTEURS RELATIFS A LA CONDUITE DES AFFAIRES POUR LES INSTITUTIONS OFFRANT DES SERVICES FINANCIERS ISLAMIQUES

Décembre 2009

Note: In the event of any inconsistency or discrepancy between the English version and any other language versions of this Standard, the English language version shall prevail.

Remarque : en cas de différence ou de discordance éventuelle entre la version en langue anglaise de cette norme et celle dans une autre langue, la version en langue anglaise fera autorité.

À PROPOS DU “CONSEIL DES SERVICES FINANCIERS ISLAMIQUES (CSFI)”

Le CSFI est un organisme de normalisation international qui fut officiellement inauguré le 3 novembre 2002 et commença ses opérations le 10 mars 2003. Cet organisme encourage et renforce la solidité et la stabilité de l'industrie des services financiers islamiques en émettant des normes prudentielles internationales et des principes directeurs pour l'industrie, qui est généralement définie comme incluant les secteurs bancaires, les marchés financiers et l'assurance. Les normes élaborées par le CSFI résultent d'une procédure officielle étendue en accord avec ses Directives et Procédures pour la Préparation de Normes/Principes directeurs, qui prévoient la publication des exposés-sondages et l'organisation d'ateliers et, si nécessaire, la tenue des audiences publiques. Le CSFI mène également des recherches et coordonne les initiatives sur les enjeux de l'industrie, tout en organisant des tables rondes, séminaires et conférences pour les régulateurs et intervenants de l'industrie. A cette fin, le CSFI travaille en étroite collaboration avec les organismes internationaux, régionaux et nationaux, les institutions académiques et de recherche et les acteurs du marché. Pour de plus amples informations sur le CSFI, veuillez consulter **www.ifsb.org**.

MEMBRES DU CONSEIL *

S.E. Rasheed Mohammed Al Maraj	Gouverneur, Banque centrale de Bahreïn
S.E. Dr. Atiur Rahman	Gouverneur, Banque du Bangladesh
S.E. Haji Mohd Roselan Haji Mohd Daud	Secrétaire permanent, Ministère des finances, Brunei
S.E. Djama Mahamoud Haid	Gouverneur, Banque Centrale De Djibouti
S.E. Dr. Farouk El Okdah	Gouverneur, Banque centrale d'Egypte
S.E. Dr. Darmin Nasution	Gouverneur par intérim, Banque d'Indonésie
S.E. Dr. Mahmoud Bahmani	Gouverneur, Banque centrale de la République islamique d'Iran
S.E. Dr Ahmad Mohamed Ali Madani	Président, Banque Islamique de Développement
S.E. Dr. Umayya Toukan	Gouverneur, Banque centrale de Jordanie
S.E. Cheikh Salem AbdulAziz Al-Sabah	Gouverneur, Banque centrale du Koweït
S.E. Dr. Zeti Akhtar Aziz	Gouverneur, Banque centrale de Malaisie
S.E. Fazeel Najeeb	Gouverneur, Autorité monétaire des Maldives
S.E. Rundheersing Bheenick	Gouverneur, Banque de l'Île Maurice
S.E. Sanusi Lamido Aminu Sanusi	Gouverneur, Banque centrale du Nigéria
S.E. Syed Saleem Reza	Gouverneur, Banque nationale du Pakistan
S.E. Cheikh Abdulla Saoud Al-Thani	Gouverneur, Banque centrale du Qatar
S.E. Dr Muhammed Al-Jasser	Gouverneur Agence monétaire de l'Arabie Saoudite
S.E. Heng Swee Keat	Directeur général, Autorité monétaire de Singapour
S.E. Dr. Sabir Mohamed Hassan	Gouverneur, Banque centrale du Soudan
S.E. Dr. Adib Mayaleh	Gouverneur, Banque centrale de Syrie
S.E. Sultan Bin Nasser Al Suwaidi	Gouverneur, Banque centrale des Emirats Arabes Unis

* Par ordre alphabétique du pays que le membre représente

COMMISSION TECHNIQUE

Président

S.E. Dr. Abdulrahman A. Al-Hamidy – Agence monétaire d'Arabie saoudite

Vice-président

M. Osman Hamad Mohamed Khair – Banque centrale du Soudan (*jusqu'au 15 août 2009*)

Membres*

Dr. Sami Ibrahim Al-Suwailem	Banque islamique de développement
M. Khalid Hamad Abdulrahman Hamad	Banque centrale de Bahreïn
M. Gamaal M. Abdel-Aziz Negm	Banque centrale d'Égypte
Dr. Mulya Effendi Siregar (<i>jusqu'au 31 mars 2009</i>)	Banque d'Indonésie
M. Ramzi A. Zuhdi (<i>à compter du 1 avril 2009</i>)	Banque d'Indonésie
M. Hamid Tehranfar (<i>jusqu'au 31 mars 2009</i>)	Banque centrale de la République islamique d'Iran
M. Abdolmahdi Arjmand Nehzad (<i>à compter du 1 avril 2009</i>)	Banque centrale de la République islamique d'Iran
Dr. Mohammad Yousef Al-Hashel	Banque centrale du Koweït
M. Bakarudin Ishak (<i>jusqu'au 31 mars 2009</i>)	Banque centrale de Malaisie
M. Ahmad Hizzad Baharuddin (<i>à compter du 1 avril 2009</i>)	Banque centrale de Malaisie
Dr. Nik Ramlah Mahmood	Commission des valeurs mobilières de Malaisie
M. Pervez Said (<i>jusqu'au 31 mars 2009</i>)	Banque nationale du Pakistan
Mme Lubna Farooq Malik (<i>à compter du 1 avril 2009</i>)	Banque nationale du Pakistan
M. Mu'jib Turki Al Turki	Banque centrale du Qatar
M. Abdulaziz Abdullah Al Zoom	Autorité des marchés de capitaux d'Arabie saoudite
M. Chia Der Jiun	Autorité monétaire de Singapour
M. Saeed Abdulla Al-Hamiz (<i>jusqu'au 31 mars 2009</i>)	Banque centrale des Emirats arabes unis
M. Khalid Omar Al-Kharji (<i>à compter du 1 avril 2009</i>)	Banque centrale des Emirats arabes unis

* Par ordre alphabétique du pays que le membre représente

GRUPE DE TRAVAIL DEONTOLOGIE PROFESSIONNELLE

Président

Dr. Mulya Effendi Siregar – Banque d'Indonésie

Vice-président

M. Pervez Said – Banque nationale du Pakistan

Membres*

Mme Ebtisam Al Arrayed	Banque centrale de Bahreïn
M. Hamad Abdullah Eqab	Groupe bancaire Albaraka, Bahreïn
Mme Elham Hassan	PricewaterhouseCoopers, Bahreïn
Hajjah Rafezah Hj. Abd. Rahman	Ministère des finances, Brunei
Mme Jenny Yan Wu	Banque populaire de Chine
M. Cecep Maskanul Hakim	Banque d'Indonésie
M. Ali Sakti	Banque d'Indonésie
M. Abdul Aziz Abdullah Al-Turki	Banque centrale du Koweït
Mme Salbiah Amran	Banque centrale de Malaisie
Dr. Nurdin Ngadimon	Commission des valeurs mobilières de Malaisie
Mme Shareena Mohd Sheriff	Commission des valeurs mobilières de Malaisie
M. James Chong Wai Choy	Kuwait Finance House (Malaysia) Berhad
M. Ali Ahmed Faroun	Autorité monétaire de Palestine
M. Naseer Jassim Al-Thani	Banque centrale du Qatar
M. Mohammad Al-Robaia	Agence monétaire d'Arabie saoudite
M. Mohammad Abdullah Al-Saab	Autorité des marchés de capitaux, Arabie saoudite
M. Najem Abdullah Al-Zaid	Autorité des marchés de capitaux, Arabie saoudite
M. Mohammad Abdelrahman Elhassan	Banque centrale du Soudan
M. Simon Gray	Autorités des services financiers de Dubaï

*Par ordre alphabétique du pays que l'organisation membre représente

COMITÉ ŠARĪĀT DE LA BANQUE ISLAMIQUE DE DÉVELOPPEMENT*

Président

Šīh Mohamed Mokhtar Sellami

Vice-président

Šīh Saleh Bin Abdulrahman Bin Abdulaziz Al Husayn

Šīh Dr. Abdulsattar Abu Ghuddah	Membre
Šīh Dr. Hussein Hamed Hassan	Membre
Šīh Mohammad Ali Taskhiri	Membre
Šīh Mohamed Hashim Bin Yahaya	Membre

*Par ordre alphabétique

SECRETARIAT, CONSEIL DES SERVICES FINANCIERS ISLAMIQUES

Professeur Rifaat Ahmed Abdel Karim	Secrétaire général
Professeur Simon Archer	Consultant
M. Mark St. Giles	Consultant
M. Idjarmizuan Ibrahim	Directeur de projet

TABLE DES MATIÈRES

ACRONYMES	viii
SECTION 1 : INTRODUCTION	1
1.1. Champ d'application	1
1.2. Compréhension de l'application des principes directeurs.....	2
SECTION 2 : PRINCIPES DIRECTEURS	6
2.1. Principe 1 : sincérité, honnêteté et équité.....	6
2.2. Principe 2 : devoir de prudence et de diligence	9
2.3. Principe 3 : capacités.....	12
2.4. Principe 4 : information sur les clients.....	15
2.5. Principe 5 : informations communiquées aux clients.....	17
2.6. Principe 6 : conflits d'intérêts et conflits d'obligations.....	21
2.7. Principe 7 : conformité avec la Šarī'ah.....	23
DEFINITIONS	25
ANNEXES	28
Annexe 1 : versets du Saint Qur'ān et Ḥadīth du Prophète Muḥammad (PBSL) abordant la conduite des affaires	28
Annexe 2 : proposition de modèle de questionnaire d'autoévaluation.....	32
Annexe 3 : directives encourageant les ISFI à développer leur propre Charte du client	38

ACRONYMES

GTCA	Groupe de travail sur la conduite des affaires
TCI	Titulaires de comptes d'investissement
AISA	Association internationale des superviseurs de l'assurance
OPCI	Organisme de placement collectif islamique
CSFI	Conseil des services financiers islamiques
SSFI	Secteur des services financiers islamiques
ISFI	Institutions offrant des services financiers islamiques (qui, dans le cadre du présent document seulement incluent les fenêtres islamiques, les institutions d'assurance islamique/ <i>takāful</i> et les fonds mutuels islamiques, ainsi que les sociétés de gestion de fonds)
OICV	Organisation internationale des commissions de valeurs
KYC	Connaître son client
OCDE	Organisation pour la coopération et le développement économique
FIP	Fonds d'investissement des participants
SRO	Organisme d'autorégulation
SSB	Conseil de la supervision de la conformité avec la Šarī'ah
TCINR	Titulaire de compte d'investissement non restreint

SECTION 1 : INTRODUCTION

1. Le bon fonctionnement d'un système financier dépend, entre autres, de la confiance des utilisateurs du système dans la qualité de la conduite des affaires des acteurs offrant des produits et services financiers et de l'existence de systèmes adéquats de contrôle de cette conduite. Un dispositif de principes et de règles qui régissent efficacement la conduite des affaires des acteurs du secteur des services financiers islamiques (SSFI), qu'il soit obligatoire ou volontaire, peut jouer un rôle important pour soutenir la croissance de l'ISFI. Un tel dispositif favoriserait non seulement l'établissement d'un climat de confiance et un environnement propice à la transparence et à l'équité des transactions, comparable aux dispositifs conventionnels, et renforcerait également les dimensions morales, sociales et religieuses pertinentes de la conduite des affaires.

2. Compte tenu de ce qui précède et conformément au mandat qu'il a reçu pour promouvoir la solidité et la stabilité du système financier islamique, le Conseil des services financiers islamiques (CSFI) a, lors de sa neuvième assemblée tenue le 29 novembre 2006 à Djeddah, Royaume d'Arabie saoudite, approuvé la création d'un Groupe de travail sur la conduite des affaires conduite des affaires (GTCA) visant à compléter les normes et directives du CSFI, actuelles et futures, applicables aux ISFI. Dans ce but, le présent document définit un dispositif destiné à venir en complément et à "apporter de la valeur ajoutée" à d'autres cadres déjà existants et internationalement reconnus qui énoncent des principes sains et les meilleures pratiques relatives à la conduite des affaires des acteurs et des institutions des secteurs de la banque conventionnelle, de l'assurance et des marchés financiers, en répondant aux spécificités des ISFI.

1.1. Champ d'application

3. Ces Principes directeurs relatifs à la conduite des affaires des institutions offrant des services financiers islamiques ("les Principes directeurs") s'appliquent à toutes les institutions offrant des services financiers islamiques (ISFI) des secteurs de la banque, du *takāful* (assurance islamique) ou des marchés de capitaux, y compris les "fenêtres" des institutions conventionnelles. Conformément aux objectifs du CSFI, ces Principes directeurs ne "réinventeront pas la roue", mais renforceront, le cas échéant, les dispositifs ou normes de conduite des affaires existants et reconnus au niveau international. Par conséquent, les institutions qui entrent dans le champ d'application de ces Principes directeurs doivent opérer non seulement sur un pied d'égalité avec leurs homologues conventionnels, mais aussi d'une

manière conforme à l'éthique professionnelle reflétant les principes de la Šarī'a. Toutefois, afin d'éviter de les désavantager au plan concurrentiel, leurs spécificités doivent être dûment prises en compte.

4. Outre les divers dispositifs de conduite des affaires internationalement reconnus mis en place par d'autres organisations internationales,¹ ainsi que les autres normes publiées par le CSFI, il est admis que de nombreux régulateurs² peuvent avoir établi leurs propres règles de conduite affaires qui sont imposées, de façon obligatoire, aux entités auxquelles elles ont accordé leur agrément. En conséquence, les présents Principes directeurs visent à compléter et à renforcer les codes de conduite des affaires déjà mis en place dans le cadre de la réglementation générale des entreprises de services financiers, en mettant l'accent sur les perspectives appropriées concernant certaines questions de conduite des affaires propres à la finance islamique.

5. Le CSFI est d'avis que le fait d'aborder les Principes directeurs au moyen de principes de conduite des affaires de haut niveau permettra aux ISFI de mettre en place les structures nécessaires pour assurer la conformité et de les adapter aux conditions locales. Ces Principes directeurs sont également destinés à guider les autorités de contrôle dans la supervision des ISFI. Le CSFI considère que, étant donné que les autorités de contrôle ont des degrés variables de responsabilité dans la réglementation de la conduite des affaires dans leurs pays respectifs, ces Principes directeurs leur laisseront une marge de manœuvre suffisante pour adapter les règles de diverses manières, par des lois, des règlements, des règles internes au sein d'une entreprise ou d'une institution et par des principes et usages non écrits, par exemple.

1.2. Compréhension de l'application des principes directeurs

6. Les principes de conduite des affaires sont définis comme des principes qui sont destinés à régir les activités des sociétés de services financiers en ce qui concerne : (a) la protection des intérêts de leurs clients et (b) l'intégrité du marché. Pour les ISFI, un code d'éthique professionnelle découle des principes de la Šarī'a tels qu'énoncés dans le Saint Qur'an et dans la Sunna du Prophète. Un certain nombre de citations pertinentes extraites de ces sources et appuyant ces Principes directeurs (résumées dans le paragraphe 10 ci-dessous) sont répertoriées dans l'Annexe. Non seulement il est socialement souhaitable que les ISFI observent les principes de conduite des affaires, car leur non-respect peut avoir des

¹ (a) Principes internationaux de la conduite des affaires – Organisation internationale des commissions de valeurs (OICV), et (b) Principes de conduite des affaires dans le secteur de l'assurance – Association internationale des superviseurs de l'assurance (AISA) (en particulier, ICP 25 et 26).

² A cet égard, il est envisagé ici d'étendre le champ des régulateurs afin d'inclure les organismes professionnels ou les associations sectorielles concernées par la déontologie et l'éthique des ISFI.

conséquences inacceptables, mais aussi une obligation de la Šarī‘ā et, dans certains cas, une exigence pour qu'un contrat soit valide ou applicable. Il convient de noter que les principes d'éthique professionnelle ont été énoncés dans le Saint Qur'ān et dans la Sunnā du Prophète, il y a plusieurs siècles, alors que la nécessité d'un code de conduite des affaires dans le contexte professionnel conventionnel n'a été généralement reconnue que depuis quelques décennies. Pour l'ensemble de la direction et du personnel des ISFI, quelles que soient leurs croyances religieuses, le respect des principes de conduite des affaires est bien entendu une question fondamentale d'éthique professionnelle. Ceci peut être particulièrement pertinent dans le cas des "fenêtres" islamiques.

7. La mise en œuvre d'un code de conduite des affaires serait plutôt plus bénéfique avec une approche basée sur des principes qu'avec celle basée purement sur des règles qui reviendrait à "cocher des cases" en matière de conformité. Cela ne veut pas dire que, dans une telle approche, les règles ne sont pas importantes, mais plutôt que l'esprit est plus important que la lettre. Une approche basée sur des principes encourage les efforts volontaires des ISFI pour développer leurs propres systèmes et contrôles internes en matière de gouvernance, de gestion des risques et de conformité réglementaire, et laisse aux ISFI la possibilité de choisir les structures et processus qui conviennent le mieux à leurs modèles d'affaires sans compromettre les objectifs définis par ces principes. Cette approche offrirait également aux ISFI une gamme fluide d'options lorsqu'il existe un vide dans les règles existantes pour les produits, services et/ou méthodes de vente, nouvellement introduits. En outre, une approche basée sur des principes est beaucoup plus propice à l'autorégulation,³ comme on le verra plus loin. A ce stade, le dispositif de conduite des affaires serait examiné et appliqué conjointement avec le cadre de bonne gouvernance d'entreprise.

8. Le CSFI partage l'avis de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) selon lequel il y a deux raisons sous-jacentes pour lesquelles les institutions peuvent être tenues de se conformer volontairement aux codes mis en place. Premièrement, les entreprises qui engagent spontanément une action pour remédier à un problème de politique peuvent éviter une réglementation plus onéreuse de la part de l'autorité de contrôle. Dans de nombreux pays développés, les autorités de régulation et de

³ "Autorégulation" dans ce contexte désigne la mise en conformité "volontaire" par une institution, contrairement au sens généralement donné au processus d'autorégulation par lequel l'autorité de régulation délègue la supervision quotidienne à un organisme d'autorégulation (SRO) qui a un statut formel et officiel. Dans le cas d'un SRO, l'autorité de régulation peut choisir d'imposer l'adoption de certaines réglementations ou annuler des décisions prises par le SRO. D'autre part, le terme "volontaire" décrit un processus par lequel des organisations ou des groupes d'organisations constituées en associations professionnelles acceptent de se conformer à certains principes qui ne sont pas exigés par la loi (bien que certains régulateurs préfèrent rendre obligatoire l'adoption d'un code volontaire d'une association professionnelle).

contrôle s'appuient dans une large mesure sur l'autorégulation via des organismes du secteur privé tels que les associations sectorielles ou professionnelles. Une autorité de contrôle qui peut déployer une menace crédible d'éventuelle réglementation future peut persuader l'industrie de traiter la question elle-même par autorégulation, plutôt que de prendre l'initiative d'introduire une réglementation contraignante. Deuxièmement, les ISFI peuvent améliorer leur réputation et donc accroître leur part de marché, en participant à des associations d'autorégulation. Pour l'ensemble du secteur, les dispositions prises et mises en œuvre par les ISFI sur une base spontanée offrent les avantages de la rapidité, du consensus et de la flexibilité, alors que des règles mises en place officiellement peuvent s'avérer lourdes, longues et contradictoires. Une approche par autorégulation peut réduire les coûts de la conformité, tout en offrant des incitations plus efficaces que le recours à des sanctions dans une approche contraignante.

9. Toute autorité de contrôle qui souhaite contrôler le respect de ces principes peut toujours superviser les ISFI sur la base (a) de leur modèle d'affaires ou (b) de la nature de l'activité de l'entreprise, bien qu'une combinaison des deux soit souhaitable. Dans certains pays, les infractions aux règles de conduite des affaires ne font pas l'objet de sanctions au sens strict du terme. Elles aboutissent simplement à des recommandations adressées par les autorités aux parties concernées.

10. Il est attendu que les ISFI adoptent continuellement les meilleures pratiques au fur et à mesure de leur évolution, y compris les pratiques alternatives, à condition qu'elles répondent, en substance, aux objectifs fixés par les présents Principes directeurs et qu'elles soient expliquées de manière appropriée par des informations pertinentes. Les ISFI doivent également faire de leur mieux, au fil du temps, pour adopter et appliquer les meilleures pratiques internationales afin de promouvoir au sein du SSFI des normes de conduite des affaires au moins égales aux normes les plus élevées en vigueur dans les entreprises de services financiers.

11. Les Principes internationaux de conduite des affaires ont été élaborés par l'OICV dans le but essentiel de cibler le comportement des intermédiaires financiers (courtiers, banques, gestionnaires de portefeuille, analystes financiers et conseillers en investissement) et des autres acteurs du marché. L'accent est mis sur la protection des intérêts des clients et l'amélioration de l'intégrité du marché. Ces principes ont été adoptés comme l'une des sources des sept Principes directeurs énoncés ci-après, dans lesquels le terme "clients" doit être compris comme désignant également les investisseurs et les preneurs d'assurance. Toutefois, pour les ISFI, les exigences en matière d'éthique professionnelle se fondent sur la Šarī'ah et ces Principes directeurs et il peut être démontré qu'ils découlent des principes de la Šarī'ah,

tels qu'ils sont énoncés dans l'Annexe. C'est une exigence que les ISFI doivent maintenir leur intégrité en se conformant aux règles et principes de la Šarī'ah à tout moment. En ce qui concerne les questions de gouvernance conforme à la Šarī'ah, pour des raisons pragmatiques et pour éviter les doubles emplois inutiles, les ISFI doivent se référer aux recommandations de la norme du CSFI sur la gouvernance conforme à la Šarī'ah et les adapter. Plus généralement, ces Principes directeurs reposent sur les bases suivantes :

- a. ils viennent compléter les autres normes du CSFI ;
- b. ils doivent prendre leur place dans le dispositif général de conduite des affaires au plan international, et les ISFI doivent démontrer leur adhésion à des principes de conduite des affaires qui répondent aux attentes les plus élevées de la communauté financière internationale.

Les sept Principes directeurs sont énoncés dans la section suivante. Comme cela a été souligné plus haut, afin d'éviter l'adoption d'une attitude consistant à "cocher des cases" en matière de conformité, les ISFI sont censées adopter une approche d'auto-certification pour se conformer à ces Principes directeurs. Une liste de questions d'auto-évaluation figurant à l'Annexe fournit une aide supplémentaire relativement à la conformité. Dans les Principes directeurs, le terme "clients" est utilisé pour désigner les clients, les *takāful* participants (les détenteurs d'une police d'assurance) et les investisseurs. L'expression "parties prenantes" a un sens plus large qui inclut non seulement les clients mais aussi les autres parties prenantes telles que définies dans les Principes directeurs du CSFI sur la gouvernance d'entreprise pour les institutions offrant des services financiers islamiques, comme les employés et les autorités de contrôle.

SECTION 2 : PRINCIPES DIRECTEURS

2.1. Principe 1 : sincérité, honnêteté et équité

Une ISFI doit rechercher les niveaux les plus élevés de sincérité, d'honnêteté et d'équité dans toutes ses déclarations et ses transactions, et doit traiter ses clients avec équité.

12. L'exigence fondamentale de sincérité, d'honnêteté et d'équité requiert de l'ISFI qu'elle ne publie pas, délibérément ou par négligence, des informations susceptibles d'induire en erreur les parties prenantes ou le marché, ni ne manipule les prix en utilisant l'un des moyens permettant de le faire. Parmi ces moyens, on peut citer la création d'un faux marché, la diffusion d'informations trompeuses sensibles aux prix ou la fixation des prix de concert avec d'autres acteurs du marché. En outre, une ISFI ne doit pas, délibérément ou par négligence, publier des informations trompeuses pour les parties prenantes ou le marché, relativement à la conformité de ses produits, de ses services et de ses émissions de *ṣukūk* avec la *Šarī' aḥ*, sur le marché sur lequel elle est engagée. Une ISFI ne doit pas non plus induire en erreur les clients ou le marché en retenant des informations importantes.

13. Une exigence découlant de ce principe est la mise en place de procédures appropriées garantissant un traitement honnête et équitable des lanceurs d'alerte, sans dissimulation ni victimisation. Relativement à l'équité, l'ISFI doit appliquer les meilleures pratiques en établissant des procédures de prise en charge des plaintes formulées par les clients.⁴

Meilleures pratiques recommandées

14. Les ISFI sont encouragées à établir une procédure expliquant au public que leurs employés et représentants sont contractuellement tenus d'exercer leurs fonctions et d'assumer leurs responsabilités conformément à un code de conduite des affaires basé sur l'équité et l'honnêteté. Pour concrétiser cet engagement, les ISFI devraient publier une Charte du client reprenant les parties pertinentes de leur code de conduite des affaires, sous la forme d'une promesse écrite garantissant l'honnêteté et l'équité de la prestation de leurs services aux clients, en conformité avec les exigences de la *Šarī' aḥ*. A cet égard, les ISFI devront, pour élaborer leur propre Charte du client,⁵ se référer aux directives figurant dans l'Annexe. Cette charte abordera des questions telles que les procédures permettant de traiter les plaintes des

⁴ Voir Annexe (item 1) sur les concepts d'honnêteté et d'équité exigés par la *Šarī' aḥ*.

⁵ La Charte du client est un engagement écrit, établi par une institution, stipulant les conditions de délivrance de ses productions ou services à ses clients (clients, investisseurs et titulaires d'une police d'assurance). C'est la garantie donnée par l'institution que les produits ou services qu'elle fournit seront conformes aux standards déclarés comme des standards de qualité. Généralement, les standards de qualité de ces produits ou services sont des standards qui satisfont les besoins et les goûts des clients.

clients, des investisseurs et des assurés, avec équité, honnêteté et efficacité, ainsi que les dénonciateurs et tout problème porté à leur attention.

15. Les ISFI doivent élaborer une politique applicable aux "dénoncations" afin d'encourager tous les employés à signaler rapidement, à un niveau approprié de la direction, tout manquement ou soupçon de manquement aux principes de conduite des affaires. Cette politique devra notamment préciser (a) les procédures selon lesquelles un employé peut signaler tout comportement qu'il estime être contraire à ces principes, (b) les mesures que la direction doit prendre dès réception du rapport, et (c) les mesures requises des ISFI afin de prévenir de nouveaux manquements.

16. En outre, les ISFI doivent, relativement aux informations divulguées au public, appliquer la norme IFSB sur les informations à fournir afin de promouvoir la transparence et la discipline de marché.

Illustration n° 1

17. En général, la "manipulation du marché" est définie comme toute pratique visant à fausser les prix ou le volume des transactions sur le marché, en vue de tromper des personnes ou des entités qui se basent sur les informations publiées, dans le but de réaliser des profits en vendant à des prix gonflés ou en achetant à des prix artificiellement bas. Pour les ISFI, d'autres formes de manipulation peuvent également être mises en œuvre pour induire le marché en erreur. Par exemple, le processus d'obtention de l'approbation Šarī'āh des nouveaux produits ou services peut être manipulé, constituant un comportement professionnel inacceptable.

18. Par exemple, les ISFI peuvent manipuler le processus d'obtention de l'approbation Šarī'āh en ne divulguant pas des informations importantes qui sont essentielles pour permettre aux spécialistes de la Šarī'āh de donner un avis complet, impartial et indépendant. Toutes les questions relevées ci-dessus sont d'autant plus compliquées qu'il est difficile de prouver qu'il y a eu de la manipulation dans ces situations. Par conséquent, la bonne foi du conseil d'administration et de la direction de l'ISFI, dans leur engagement de mettre en œuvre une bonne conduite des affaires, est essentielle. Voir également le Principe 2 ci-dessous.

Illustration n° 2

19. Le concept d'honnêteté en finance islamique peut être observé dans les transactions basées sur une promesse (*wa'd*). Dans ce type de transaction, la Šarī'āh considère une promesse unilatérale comme un engagement contraignant, d'un point de vue éthique et, dans

certain cas, d'un point de vue juridique. Par conséquent, les ISFI doivent toujours conclure un *wa'd* avec sincérité, en déployant tous les efforts nécessaires pour tenir leur promesse. Il n'est pas acceptable qu'une promesse soit faite sans intention sérieuse de la tenir, au motif qu'elle n'est pas juridiquement applicable.

Illustration n° 3

20. Dans le cas des organismes de placement collectif islamiques (ICIS), le gestionnaire du fonds peut s'engager dans diverses pratiques qui aboutissent à la réalisation de bénéfices non divulgués, aux dépens des investisseurs (comme notamment le barattage d'actifs dans le portefeuille du fonds pour générer des commissions pour lui-même ou pour ses affiliés, ou bien pour traiter avec le fonds comme donneur d'ordre à des conditions défavorables aux intérêts des investisseurs (voir les Principes directeurs du CSFI sur la gouvernance des Organismes de Placement Collectif Islamiques). De telles pratiques sont incompatibles avec ces principes.

2.2. Principe 2 : devoir de prudence et de diligence

Les ISFI doivent faire preuve de prudence et de diligence dans toutes leurs opérations, y compris dans la façon dont elles structurent ou offrent leurs produits et fournissent des financements, en accordant une attention particulière à la conformité avec la Šarī' aĥ, et à la rigueur dans la gestion de la recherche opérationnelle et des risques.

21. Ce principe exige des ISFI qu'elles agissent avec prudence et diligence,⁶ dans le meilleur intérêt des parties prenantes. Il comprend, en substance, le devoir de meilleure exécution. Dans le contexte des institutions financières conventionnelles, il peut n'y avoir qu'une seule catégorie d'investisseurs en fonds propres (comme les actionnaires) à l'égard desquels la direction a une obligation fiduciaire. En revanche, en finance islamique, il existe généralement deux grandes catégories d'investisseurs : les actionnaires et les titulaires de comptes d'investissement (TCI) ou, dans le cas d'une entreprise *takāful*, les participants (les assurés). Les ISFI sont tenues d'exercer leur devoir de prudence et de diligence pour la protection des intérêts de ces investisseurs (voir également le Principe 6).

22. Les ISFI doivent mettre en place un dispositif de protection approprié contre tout comportement qui constitue un manquement au devoir de prudence et de diligence, lorsque ce manquement correspond à une négligence volontaire. Ce dispositif comprend notamment la formation appropriée du personnel (voir aussi le Principe 3).

23. Les ISFI qui offrent des financements conformes à la Šarī' aĥ sont également tenues, lorsqu'elles accordent des financements à leurs clients, d'exercer leur devoir de prudence et de diligence, dans l'intérêt à la fois de leurs bailleurs de fonds et des clients. Il n'est pas acceptable qu'une ISFI fasse preuve de laxisme dans l'application des critères de solvabilité et qu'elle ne se fonde que sur les sûretés pour atténuer les pertes sur crédit, en particulier dans les cas où l'exercice par l'ISFI de ses droits sur les sûretés pourrait entraîner des difficultés pour le débiteur. Lorsqu'une ISFI n'a pas exercé son devoir de diligence lors de l'octroi d'une facilité de financement, elle a une part de responsabilité dans toutes difficultés financières qui en résulteraient. Une ISFI doit s'efforcer d'éviter de prendre des mesures pour recouvrer un montant qui lui est dû lorsque ces mesures sont susceptibles de causer des difficultés à un débiteur de bonne foi elle doit plutôt prendre toutes les mesures raisonnables pour aider le débiteur, en restructurant, par exemple, le financement, avant d'exercer ses droits sur la sûreté.^{7 8}

⁶ Relativement à l'exercice de la compétence, voir le Principe 3.

⁷ Voir Annexe (item 2) sur le concept de devoir de diligence requis par la Šarī' aĥ.

⁸ Une ISFI doit équilibrer les intérêts de ses diverses parties prenantes, qui incluent les TCI et les débiteurs.

Meilleures pratiques recommandées

24. Les ISFI sont tenues d'exercer le devoir de diligence lors du placement de fonds des investisseurs ou des participants à un *takāful*, lorsqu'elles accordent des facilités de financement, lorsqu'elles acceptent des risques sur *takāful* et dans toute autre activité dans laquelle une évaluation appropriée des risques, avec collecte et analyse des informations nécessaires à cette fin, est requise. Le devoir de diligence s'applique également au processus d'obtention de l'approbation *Šarī' aĥ* ou pour préserver la conformité des portefeuilles d'actifs avec la *Šarī' aĥ* (voir le Principe 7 et les Principes directeurs sur le système de gouvernance de la *Šarī' aĥ* du CSFI).

Illustration n° 4

25. Pour diverses raisons, comme notamment le développement de leur part de marché, les institutions financières peuvent prendre, en connaissance de cause, des risques sur des créances douteuses (p. ex., les prêts hypothécaires à haut risque). Si le débiteur est alors dans des difficultés financières, une institution financière conventionnelle peut, afin de limiter ses pertes, prendre des mesures qui exposent ce débiteur à des difficultés qui auraient pu être évitées. Un tel comportement n'est pas autorisé pour les ISFI. Toutefois, les ISFI exercent leurs activités pour réaliser des profits légitimes et peuvent raisonnablement s'attendre à ce que leurs financements soient dûment rémunérés conformément aux contrats conformes à la *Šarī' aĥ* en vertu desquels ils ont été accordés, à condition qu'elles aient exercé leur devoir de diligence lors de l'octroi de ces financements.

Illustration n° 5

26. La conformité de certaines structures de *šukūk* avec la *Šarī' aĥ* est l'objet de désaccords, mais en général une opinion majoritaire se dégage.⁹ Alors que le Principe 1 exige de l'honnêteté dans la recherche et l'application des avis de conformité avec la *Šarī' aĥ* sur ces questions, et de la transparence relativement à la structure des émissions de *šukūk*, le Principe 2 exige un devoir de diligence lors de la recherche des avis de conformité avec la *Šarī' aĥ*. A cet égard, il convient de noter qu'il se peut que les *šukūk* soient achetés par les

⁹ Les caractéristiques des structures *šukūk* qui peuvent ne pas être agréées majoritairement incluent, entre autres :

- a. le contrat d'achat de l'initiateur pour racheter des actifs à l'émetteur à un prix préétabli, de façon à rembourser aux détenteurs de *šukūk* le montant de leur investissement initial, à l'échéance,
- b. un accord dans la structure de *šukūk al-muđārabāĥ*, en vertu duquel. Si le bénéfice disponible est inférieur à la référence du marché, le *muđārib* accordera à l'émetteur un prêt sans intérêts, afin de verser aux détenteurs de *šukūk* un rendement supérieur au bénéfice disponible et, si possible, égal à la référence du marché, et
- c. une structure par tranches dans laquelle les tranches sénior ont des droits de priorité sur les flux de trésorerie disponibles provenant de l'investissement sous-jacent, les droits des tranches juniors sur les flux de trésorerie disponibles étant subordonnés.

investisseurs dans un certain nombre de pays, avec la conviction qu'ils sont généralement réputés être conformes à la *Šarī'ah*. Si les investisseurs découvrent que cette conviction est erronée, ils peuvent être contraints de vendre les *ṣukūk*, éventuellement à perte, et de faire don des éventuels bénéfices à une œuvre de bienfaisance.

2.3. Principe 3 : capacités

Une ISFI doit veiller à ce qu'elle dispose des systèmes et des procédures nécessaires et que ses employés possèdent les connaissances et les compétences nécessaires pour se conformer à ces principes et aux autres normes du CSFI.

27. Ce principe exige que le conseil d'administration, la direction, le personnel et les représentants (tels les agents) d'une ISFI soient capables d'exercer leurs fonctions avec compétence. Les capacités requises doivent inclure une compréhension des préceptes et des principes de la Šarī'ah qui soit appropriée à leurs responsabilités. Le superviseur du secteur doit soumettre les membres du conseil d'administration et de la direction à des tests d'aptitude et de compétence. Les capacités peuvent être liées à la conception, à la vente et à la distribution des produits ou aux compétences nécessaires pour mener à bien les activités commerciales des ISFI, comme notamment la gestion des risques, y compris la gestion des actifs et des passifs et la gestion des liquidités, la couverture des risques sur *takāful*, ainsi que le placement et la gestion de fonds. L'absence des capacités requises peut entraîner des produits défectueux, des contrats déficients et de la paperasserie supplémentaire, de mauvaises décisions de crédit, des décisions de couverture médiocres et coûteuses et des produits qui ne répondent pas aux exigences légales ou réglementaires. Ces lacunes peuvent à leur tour entraîner des pertes d'exploitation ou des couvertures insuffisantes, ainsi que des méventes de produits.¹⁰ Par conséquent, il peut arriver que les ISFI envisagent d'inclure de telles capacités dans les fiches de poste et les spécifications de fonctions à des fins de recrutement.

Meilleures pratiques recommandées

28. Les ISFI doivent non seulement disposer des compétences professionnelles requises et d'une bonne compréhension des lois, règles et règlements applicables des gouvernements, des autorités de régulation, des organismes d'agrément ou d'organisations professionnelles d'autorégulation, mais elles doivent aussi veiller à ce que les personnes chargées d'agir en leur nom possèdent un niveau approprié de connaissance des caractéristiques de conformité de leurs produits et services financiers avec la Šarī'ah. Il est essentiel de disposer d'un personnel doté des capacités requises pour éviter des niveaux excessifs de risque opérationnel dans le secteur bancaire et, à ce titre, relève du processus de contrôle prudentiel (voir les Recommandations du CSFI sur le processus de contrôle prudentiel).

¹⁰ Voir Annexe (item 3) sur le concept de capacités requis par la Šarī'ah.

29. En l'absence des capacités requises, il serait impossible pour une ISFI de se conformer efficacement à ces Principes directeurs (ou d'être un concurrent efficace sur le marché). Le développement des capacités nécessaires est une question de recrutement et de formation. Alors que le recrutement est soumis à un marché concurrentiel pour le personnel possédant les compétences requises, la formation et le perfectionnement du personnel ne sont pas soumis aux mêmes contraintes de marché et doivent être une préoccupation majeure pour les ISFI. Elles sont également compatibles avec l'injonction de la Šarī'ah encourageant l'auto-perfectionnement.

30. La formation et le perfectionnement du personnel sont très importants pour la promotion des capacités requises et devraient mettre l'accent sur le Code de conduite des affaires que les ISFI ont élaboré et qui doit être conforme aux présents Principes directeurs. La formation continue et le développement de la sensibilisation des employés à tous les niveaux sont nécessaires afin d'arriver à un cadre d'orientation clair qui indique ce qui constitue un comportement acceptable, ainsi que les sanctions à appliquer aux contrevenants au Code.

Illustration n° 6

31. Les ISFI peuvent exiger de leurs employés et représentants chargés de fournir des conseils aux clients (qui souhaitent investir dans des produits financiers conformes à la Šarī'ah) qu'ils suivent une formation et passent l'examen correspondant organisé par un établissement d'enseignement, un institut de services financiers ou un organisme de formation reconnu qui peut atteindre les objectifs suivants :

- a. fournir aux candidats une qualification internationalement reconnue qui leur permettra d'acquérir une compréhension pratique de la finance islamique ;
- b. apporter aux employés une reconnaissance professionnelle qui démontrera que les candidats retenus ont suivi une formation rigoureuse et passé un examen professionnel pour atteindre leur niveau de compétence ; et
- c. apporter aux candidats une compréhension des exigences de la Šarī'ah dans un contexte professionnel et les préparer à occuper des postes clés dans les secteurs de la finance islamique et du *takāful*.

L'absence d'institutions universitaires ou d'organismes de formation appropriés dans un pays donné peut souvent être comblée par l'utilisation de moyens d'enseignement à distance. En outre, des supports complets de formation du personnel peuvent être élaborés.

Illustration n° 7

32. Il est particulièrement important que le personnel qui vend les produits financiers proposés par les ISFI (que ce soit en tant qu'employés, agents ou courtiers) soit capable de comprendre les produits qu'il vend (en particulier les plus complexes) et d'expliquer clairement leurs caractéristiques aux clients potentiels afin que ceux-ci puissent faire un choix éclairé sur le produit particulier qui leur convient (voir aussi Principes 1 et 5). Ceci s'applique également aux questions de Šarī'ah concernant les produits.

2.4. Principe 4 : information sur les clients

Une ISFI doit prendre des mesures pour s'assurer qu'elle comprend la nature et la situation de ses clients, afin de leur offrir les produits les mieux adaptés à leurs besoins et seulement des financements conformes à la Šarī'ah.

33. Le principe "Connaître son client" (KYC) est bien connu des milieux bancaires et revêt une importance particulière dans le contexte de la lutte contre le blanchiment d'argent et les opérations destinées à financer des organisations criminelles ou terroristes. Dans les présents Principes directeurs, le principe relatif à l'information sur les clients inclut évidemment le principe de connaissance de la clientèle (KYC), mais il a une portée plus large, car il inclut également la capacité de comprendre les besoins d'un client afin d'éviter toute vente abusive (voir Principes 1 et 2).¹¹ De plus, une ISFI doit savoir que les activités commerciales de ses clients et l'objet de tout financement accordé sont conformes à la Šarī'ah.

Meilleures pratiques recommandées

34. Les ISFI doivent évaluer avec précision les besoins de leurs clients afin de veiller à ce que les produits ou les services fournis répondent bien à ces besoins. Parmi les méthodes couramment utilisées pour évaluer les besoins des clients, citons les questionnaires et les entretiens avec les clients, un dossier établi par écrit étant requis. Les questionnaires doivent être remplis ou signés par le client et, le cas échéant, le résumé de l'entretien doit également être signé par le client.

35. Il incombe également aux ISFI d'informer les clients de leur obligation de divulguer tous les faits importants concernant la transaction proposée avant de signer les documents, afin d'éviter tout conflit par la suite. Ceci s'applique en particulier aux cas de *takāful*, pour lesquels la couverture d'un client peut être invalidée et ses réclamations peuvent être rejetées si des faits importants ne sont pas divulgués. Toutefois, ceci est applicable de façon plus générale. Par exemple, si un client qui s'intéresse à un produit d'épargne ou d'investissement, ou à un produit d'acquisition d'un logement, choisit de ne pas fournir tous les renseignements demandés, le client doit être averti que l'ISFI pourrait ne pas être en mesure de donner des conseils appropriés si elle ne dispose pas de renseignements complets et que le client pourrait prendre le risque de faire des paiements ou de prendre des engagements financiers qui pourraient ne pas être adaptés

¹¹ Voir Annexe (item 4) sur le concept d'informations pour les clients requis par la Šarī'ah.

à ses besoins ou à sa capacité de paiement. Dans ce contexte, le principe du devoir de diligence s'applique également dans le cadre de la recherche de telles informations.

Illustration n° 8

36. Un client est à la recherche d'un financement immobilier conforme à la Šarī'āh pour acquérir une propriété résidentielle de type maison familiale. Il a besoin d'un produit de financement du logement abordable et que le risque qu'il ne soit pas en mesure de respecter les obligations financières associées au produit soit minime. Afin de conseiller judicieusement le client et de lui proposer un produit approprié, l'employé ou le représentant de l'ISFI devra obtenir du client les informations suivantes : le montant du dépôt ou du versement initial que celui-ci est en mesure d'apporter, le montant et la source de son revenu annuel et dans quelle mesure ce revenu est stable, ainsi que le montant maximal des versements mensuels qu'il peut raisonnablement se permettre de faire compte tenu des autres engagements financiers qu'il a pu contracter, son âge et la durée de la facilité qu'il envisage (nombre d'années sur lequel il veut répartir les versements).

2.5. Principe 5 : informations communiquées aux clients

L'ISFI doit fournir des informations à la fois claires et sincères dans les documents publiés et à ses clients actuels et potentiels, tant au cours du processus de vente que dans les communications et les rapports ultérieurs.

37. Ce principe repose sur la transparence dans les transactions avec les clients actuels et les clients potentiels. En phase avec le Principe 1 (honnêteté et équité), l'ISFI est tenue de fournir à tous ses clients et à ses clients potentiels des informations appropriées et claires sur ses produits et services et sur les droits, obligations et risques qu'ils impliquent pour le client. Cette exigence s'applique également aux informations communiquées aux clients et aux clients potentiels relativement à la conformité des produits et des services avec la Šarī'ah.

38. Les lois relatives à la protection des consommateurs ou des investisseurs sont aujourd'hui très répandues dans les économies de marché développées et ont pour effet de donner aux consommateurs ou aux investisseurs un recours, par exemple, en tenant les vendeurs pour responsables de tout défaut qui ne serait pas apparent pour un acheteur diligent, ou en prévoyant un "délai de réflexion"¹² pendant lequel un client peut reconsidérer et annuler un contrat d'achat de certains types de produits financiers, à titre de protection contre les "ventes utilisant des méthodes agressives".¹³ En l'absence de telles lois, le principe de "caveat emptor" qui suggère à l'acheteur de faire preuve de vigilance ou l'approche de "l'acheteur averti" s'applique généralement sans réserve, par conséquent il incombe au client potentiel de détecter tout défaut dans un article proposé à la vente, dégageant ainsi responsabilité du vendeur ou du fournisseur pour tout défaut qui serait apparent à un acheteur diligent. Bien que ce concept puisse être considéré comme acceptable dans les systèmes juridiques conventionnels (sous réserve des lois sur la protection des clients ou des investisseurs), la Šarī'ah impose une limite à son applicabilité. En d'autres termes, l'application du principe de "caveat emptor" n'est pas sans réserve en finance islamique. En effet, une ISFI ne peut s'exonérer de sa responsabilité que lorsqu'elle a épuisé tous les moyens dont elle dispose pour garantir la transparence à sa contrepartie relativement aux défauts de l'objet qui ont été portés à sa connaissance.¹⁴

¹² Le principe de "délai de réflexion" fait que le client prend un engagement non contraignant de s'engager dans un contrat qui devient contraignant (c.-à-d. que le contrat est conclu) seulement après que le délai spécifié aura expiré et sauf indication contraire du client.

¹³ Les "ventes utilisant des méthodes agressives" sont définies comme des techniques de vente "appliquant une pression psychologique (en faisant appel aux peurs, à la cupidité ou à la vanité d'un prospect) afin de la persuader de prendre rapidement une décision d'achat".

¹⁴ Voir Annexe (item 4) sur le concept d'informations aux clients requises par la Šarī'ah.

Meilleures pratiques recommandées

39. L'exigence selon laquelle un contrat *murābaḥaʿ* n'est valide que si le vendeur divulgue le coût initial (y compris tous les rabais reçus) et la marge bénéficiaire/majoration, est un exemple classique d'équité dans le cadre d'une transaction commerciale transparente du point de vue de la Šarīʿa. Les meilleures pratiques exigent qu'une transparence similaire soit appliquée aux commissions et aux frais d'agence des financements ou produits *takāful*.

40. L'utilisation de "petits caractères" pour rendre moins visibles des informations potentiellement importantes n'est pas compatible avec les principes de conduite des affaires et doit être évitée. De même, il ne doit pas y avoir de "coûts cachés" dans les financements ou les produits *takāful*, comme notamment les commissions ou les frais d'agence qui ne sont pas divulgués au client. Les bonnes pratiques exigent que toutes les commissions et autres arrangements similaires soient entièrement divulgués aux clients et que, dans le choix d'un produit à recommander à un client, le critère lié aux avantages pour le client prévaut sur l'attractivité de la commission pour l'ISFI ou son représentant.

41. L'utilisation, par une ISFI ou ses représentants, de techniques de "vente utilisant des méthodes agressives" visant à inciter un client à conclure un accord sans avoir évalué correctement les avantages et les coûts n'est pas conforme à une bonne conduite des affaires. En outre, étant donné la complexité de nombreux produits financiers, la bonne conduite des affaires exige que, dans les cas appropriés, les clients bénéficient d'un "délai de réflexion" afin de disposer de suffisamment de temps pour évaluer les avantages et les coûts d'un produit avant de s'engager définitivement.

42. Une ISFI qui recommande un produit *takāful* à un client doit divulguer toute relation qu'elle entretient avec l'entreprise de *takāful*, qui peut être une filiale ou une société affiliée. La même exigence de transparence s'applique si une ISFI recommande un organisme de placement collectif islamique (ICIS) dont elle est gestionnaire.

43. En référence au paragraphe 36 ci-dessus, les participants potentiels doivent être avertis clairement par écrit que s'ils s'abstiennent de communiquer à l'entreprise de *takāful* des faits importants pour la couverture fournie, cela est susceptible d'invalider la police.

Illustration n° 9

44. Un agent ou courtier d'une entreprise *takāful* propose à un client un produit d'épargne qui présente les caractéristiques d'un plan familial de dotation avec participation aux bénéfices, en vertu duquel le client effectue des versements mensuels jusqu'à un certain âge, date à laquelle il aura droit à une somme forfaitaire dont le montant dépendra du rendement de son placement. Le client peut racheter la police pendant cette période, auquel cas il recevra une certaine somme représentant le montant de ses cotisations plus les profits sur investissement, moins les pertes et dépenses d'investissement. Une grande partie des frais peut être constituée par les frais d'acquisition payés d'avance à l'agent ou au courtier pour la vente de la police, de sorte que la police n'aura aucune valeur de rachat pendant plusieurs années et qu'il faudra plusieurs années pour acquérir une valeur de rachat qui dépasse le montant des cotisations versées par le client. Une bonne conduite des affaires exige que tout cela soit clairement expliqué au client avant qu'il ne s'engage à souscrire la police. Elle exige également que le client dispose d'un court "délai de réflexion" (par exemple deux semaines) pendant lequel il peut résilier son contrat.

Illustration n° 10

45. Une ISFI offre à ses clients de détail un produit de compte d'investissement non restreint qui est basé sur un contrat *murābaḥāʿ* en vertu duquel l'ISFI a, en tant que *muḍārib*, le droit d'affecter sur le bénéfice, avant déduction de la part de *muḍārib*, jusqu'à 25% pour transfert à une réserve de lissage des bénéfices, et sur la part de bénéfice du titulaire de compte d'investissement (TCI) jusqu'à 20% supplémentaires pour transfert à une réserve pour risque d'investissement. Les montants transférés dans ces réserves au titre des bénéfices des TCI ne pourront pas être versés aux clients s'ils retirent leurs fonds. En outre, les conditions du produit de compte d'investissement stipulent que, compte tenu des droits de retrait attachés au produit, 20% de tout montant placé par le client sur un tel compte sera en fait traité comme un compte courant et ne recevra aucune part des profits ou des pertes. Les bonnes pratiques exigent que ces caractéristiques du produit, et leurs implications sur les rendements que le client peut raisonnablement espérer, lui soient expliquées de manière complète et claire.

Illustration n° 11

46. Une ISFI propose à un client un financement *murābaḥāʿ* qui comporte des pénalités (*ḡarāmaʿ*) pour paiement tardif des tranches. Il est essentiel que l'existence de ces pénalités soit clairement notifiée au client, par mention dans le contrat et portée à sa connaissance avant la signature du contrat.

Illustration n° 12

47. L'autorité de contrôle peut envisager imposer une condition spécifique en matière de publicité. Un exemple d'une telle condition est l'exigence selon laquelle toutes les ISFI doivent veiller à ce que chaque publicité soit conçue de manière à divulguer tous les sujets pertinents.

2.6. Principe 6 : conflits d'intérêts et conflits d'obligations¹⁵

Une ISFI doit reconnaître les conflits d'intérêts, entre elle et ses clients, qui découlent du type de produits qu'elle offre et les éviter ou les divulguer et les gérer, en tenant compte de ses obligations fiduciaires envers les titulaires de comptes d'investissement et les actionnaires.

48. En abordant la question des conflits d'intérêts, ce principe souligne l'importance pour les institutions de faire de leur mieux pour éviter les conflits d'intérêts et, lorsque ceux-ci ne peuvent pas être évités, la nécessité de veiller à ce que les parties prenantes soient traitées de façon impartiale. Ce principe reconnaît que les conflits d'intérêts peuvent être gérés et qu'une gestion appropriée pour assurer un traitement impartial des parties prenantes exigerait la divulgation d'informations, des règles internes de confidentialité ou d'autres méthodes ou combinaisons de méthodes appropriées. Des conflits d'intérêts peuvent survenir dans le cadre de la gestion des fonds et doivent être gérés de façon appropriée afin d'assurer l'honnêteté et l'équité requises conformément au Principe 1.

49. Au niveau des ISFI, des conflits d'intérêts peuvent survenir puisque leur direction est tenue d'agir au mieux des intérêts de deux catégories de parties prenantes qui peuvent avoir des intérêts différents, comme les actionnaires et les TCI, ou les actionnaires et les participants à un *takāful*. Ainsi, les conflits d'intérêts entre deux catégories de parties prenantes se traduisent par des conflits d'obligations pour le conseil d'administration et la direction de l'ISFI. A cet égard, les obligations fiduciaires d'une ISFI envers les parties prenantes, y compris les TCI ou les participants d'un *takāful*, sont déterminantes. Ceci pose des questions de gouvernance d'entreprise qui sont abordées dans d'autres normes ou exposés-sondages du CSFI, à savoir les Principes directeurs sur la gouvernance d'entreprise des ISFI, à l'exclusion des compagnies de *takāful*, les Principes directeurs sur la gouvernance des organismes de placement collectif islamiques et les Principes directeurs sur la gouvernance de structures de *takāful*.¹⁶

¹⁵ Voir Annexe (item 5) sur les concepts de conflit d'intérêts et de conflit d'obligations requis par la *Šarī'ah*.

¹⁶ Les transactions avec les parties liées soulèvent une question de gouvernance d'entreprise qui a été abordée dans d'autres normes du CSFI (notamment les Principes directeurs relatifs à la gouvernance d'entreprise des institutions offrant des services financiers islamiques), et n'impliquent pas de conflits d'intérêts ou de conflits d'obligations au sens qui leur est donné ici.

Meilleures pratiques recommandées

50. Les bonnes pratiques commerciales sont liées à la bonne gouvernance, notamment à la bonne gestion des conflits d'intérêts et des conflits d'obligations. L'existence de tels conflits ne doit pas être dissimulée, et les ISFI doivent être transparentes à leur sujet et indiquer clairement quels mécanismes ont été mis en place pour les gérer correctement. En outre, les ISFI doivent veiller à ce que leurs systèmes de rémunération ne produisent pas de primes en faveur de leur direction, leur personnel, leurs agents, leurs courtiers ou autres représentants et qui pourraient générer, de façon perverse, des conflits d'intérêts.

Illustration n° 13

51. Lorsqu'une ISFI propose des comptes d'investissement non restreints, celle-ci a, en tant que *muḍārib*, a droit à un pourcentage du revenu sur les investissements des titulaires de comptes d'investissement non restreints (TCINR) sur la base d'un ratio prédéterminé convenu d'un commun accord avec l'apporteur de capitaux/investisseur. Comme la proportion des fonds propres des actionnaires par rapport aux fonds des TCINR est généralement assez faible et que le pourcentage de revenant au *muḍārib* peut être assez élevé, il peut en résulter que le taux de rendement des fonds propres pour les actionnaires soit plusieurs fois supérieur au taux de rendement de leurs fonds pour les TCINR, même lorsque les fonds des actionnaires et ceux des TCINR sont regroupés dans le même portefeuille d'actifs et exposés aux mêmes risques. Le fait que la direction se sente comptable devant les actionnaires et non devant les TCINR risque de conduire à une situation dans laquelle les conflits d'intérêts entre les actionnaires et les TCINR ne sont pas bien gérés.

52. Une façon d'atténuer ce problème, conformément aux bonnes pratiques commerciales, serait de lier une part importante de la rémunération de la direction au taux de rendement revenant aux CINR et non seulement au rendement revenant aux actionnaires.

Illustration n° 14

53. Un conflit d'intérêt plus ou moins similaire pourrait survenir dans une entreprise de *takāful* Famille, où l'opérateur de *takāful* (OT) gère les fonds d'investissement des participants (FIP) en tant que *muḍārib*. L'obligation de l'opérateur de *takāful* (OT) de gérer les fonds d'investissement des participants (FIP) au mieux des intérêts des participants ne doit pas être subordonnée à l'obligation de créer de la valeur pour les actionnaires via la part de *muḍārib* sur les revenus de ces fonds.

2.7. Principe 7 : conformité avec la Šarī'ā

Une ISFI doit être en mesure de démontrer que ses activités sont régies par un système efficace de gouvernance conforme à la Šarī'ā et qu'elle mène ses activités d'une manière socialement responsable.

54. En ce qui concerne la conformité, l'ISFI est soumise à l'exigence de conduite des affaires et doit se conformer à toutes les exigences juridiques et réglementaires applicables. Dans le cas de l'ISFI, la conformité avec la Šarī'ā est bien entendu primordiale et peut soulever des questions difficiles (par exemple, dans le cas de certaines structures de *šukūk*, comme indiqué au Principe 2 ci-dessus).¹⁷

Meilleures pratiques recommandées

55. Les ISFI doivent employer des responsables de la conformité hautement compétents (voir Principe 3 : capacités) ayant un niveau d'autorité suffisant pour veiller à ce que le respect de toutes les exigences juridiques, réglementaires et de conformité avec la Šarī'ā applicables soit encadré par une politique de gestion appliquée efficacement dans la pratique. Concernant la conformité avec la Šarī'ā, une ISFI doit appliquer la norme CSFI sur la gouvernance de la Šarī'ā, tout en s'assurant qu'elle dispose des mécanismes et procédures nécessaires pour assurer la conformité efficace avec la Šarī'ā, à la fois ex ante et ex post. L'exigence de conformité concerne également les exigences internes de l'ISFI, et en particulier le code de conduite des affaires qu'elle a adopté.

56. Les ISFI doivent être conscientes de leur obligation, en conformité avec la Šarī'ā, de conduire leurs affaires d'une manière socialement responsable, y compris par le biais d'activités caritatives appropriées.

Illustration n° 15

57. Le comportement des ISFI dans leur recherche d'un équilibre entre la réalisation de profits élevés et le prélèvement de commissions de gestion élevées (et la réduction des impôts, le cas échéant) d'une part, et le respect des limites fixées par la Šarī'ā d'autre part, doit être régi par ce principe. Par exemple, les ISFI engagées dans la gestion d'investissements et la prestation de services de conseil, ou dans des *takāful* Famille, doivent identifier et mettre en œuvre un processus approprié pour atteindre l'équilibre entre la satisfaction des attentes de leurs clients et le respect des limites qui

¹⁷ Voir Annexe (item 6) sur le concept de conformité requise par la Šarī'ā.

leur sont imposées, en utilisant uniquement des instruments conformes à la Šarī‘a. Ceci peut impliquer un processus de formation des clients afin qu'ils comprennent pourquoi certaines caractéristiques des produits financiers conventionnels ne sont pas disponibles dans le cas des produits financiers conformes à la Šarī‘a.

58. Ainsi, les titulaires de comptes d'investissement non restreints (TCINR) doivent être informés du fait que les ISFI agissant en tant que *muḍārib* ou *wakīl* ne peuvent pas garantir qu'il n'y aura pas de dépréciation du capital des fonds des TCINR, mais celles-ci peuvent garantir qu'elles exerceront toute diligence raisonnable pour protéger les fonds contre des pertes, en appliquant une allocation prudente des actifs et d'autres moyens et en recherchant un niveau concurrentiel de rendement pour les TCINR.

59. De même, l'opérateur d'un *takāful* Famille doit expliquer aux participants potentiels pourquoi il ne peut pas offrir un produit de retraite à prestations définies, mais qu'il s'engage à investir leurs fonds avec prudence de manière à produire, à l'échéance, un montant forfaitaire représentant un rendement équitable des apports des participants et à même de générer, une fois investi, le niveau donné de revenu que l'on peut raisonnablement espérer.

DEFINITIONS

Les définitions suivantes ont vocation à aider le lecteur à avoir une compréhension générale des termes et expressions utilisés dans le présent document. Ils ne constituent, en aucune façon, une liste exhaustive.

Conduite des affaires	Principes qui gèrent et guident les activités des ISFI afin de préserver les intérêts de leurs clients et l'intégrité du secteur de la finance islamique
Gouvernance d'entreprise	<p>Ensemble déterminé de relations entre la direction, le conseil d'administration, les actionnaires et les autres parties prenantes qui définit le cadre dans lequel :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. les objectifs de la société sont définis, et b. les moyens d'atteindre ces objectifs et de suivi des résultats sont déterminés. <p>Dans le contexte d'une ISFI, une bonne gouvernance d'entreprise doit comprendre :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. un dispositif organisationnel dans lequel les actions de la direction de l'ISFI sont, dans la mesure du possible, alignées sur les intérêts des parties prenantes, b. la mise en place de mesures incitatives appropriées conduisant les organes de gouvernance, comme le conseil d'administration, le conseil de supervision de la conformité avec la Šarī'ah et la direction, à viser des objectifs servant les intérêts des parties prenantes et la mise en œuvre d'un suivi efficace, encourageant ainsi les ISFI à utiliser les ressources de façon plus efficace, et c. la mise en conformité avec les préceptes et principes de la Šarī'ah islamique.
<i>Muḍārabāh</i>	Contrat conclu entre le bailleur de fonds et un entrepreneur qualifié en vertu duquel le bailleur de fonds apporte des capitaux à une entreprise ou à une activité gérée par l'entrepreneur, en tant que <i>muḍārib</i> (ou apporteur de main-d'œuvre). Les profits générés par cette entreprise ou activité sont partagés selon les termes et conditions du contrat de <i>muḍārabāh</i> , alors que les pertes sont supportées uniquement par le bailleur de fonds, sauf si elles sont dues à un

	manquement, une négligence ou une violation des termes contractuels imputable au <i>muḍārib</i> .
<i>Comptes d'investissement restreints</i>	Les titulaires de comptes autorisent l'institution offrant des services financiers islamiques (ISFI) à investir leurs fonds sur la base d'une <i>muḍārabāʿ</i> ou d'un contrat d'agence, avec certaines restrictions sur les modalités et les objectifs d'investissement de ces fonds.
Parties prenantes	Tous ceux qui ont tout intérêt à ce que l'ISFI prospère, notamment : <ul style="list-style-type: none"> a. les employés, b. les clients (les TCI et les déposants ordinaires), c. les fournisseurs, d. la Communauté (en particulier la <i>ummaʿ</i> des Musulmans), et e. les superviseurs et les gouvernements, compte tenu du rôle particulier des ISFI dans les économies et les systèmes financiers, à l'échelle locale et nationale.
<i>Takāful</i>	Le terme <i>takāful</i> provient d'un mot arabe qui signifie solidarité, en vertu duquel des participants se regroupent et s'accordent à se soutenir conjointement contre une perte définie. Dans une opération de <i>takāful</i> , les participants apportent dans un fonds commun, à titre de <i>tabarruʿ</i> (don) total ou partiel, une somme d'argent qui sera utilisée comme aide mutuelle entre les membres contre une perte ou un dommage bien déterminé.
Participants à un <i>Takāful</i>	Partie qui participe au produit <i>takāful</i> auprès de l'opérateur de <i>takāful</i> (OT) et qui a le droit d'en bénéficier en vertu d'un contrat de <i>takāful</i> . Ces participants sont assimilables aux titulaires d'une police dans les pratiques d'assurance conventionnelle.
Opérateur de <i>Takāful</i>	Tout établissement ou entité qui gère une activité de <i>takāful</i> .
Comptes d'investissement non restreints	Les titulaires de comptes autorisent l'institution offrant des services financiers islamiques (ISFI) à investir leurs fonds sur la base de contrats de <i>muḍārabāʿ</i> ou de <i>wakālaʿ</i> (agence), sans imposer de restriction aucune. L'ISFI peut mélanger ces

	fonds avec ses propres fonds et les investir dans un portefeuille commun.
<i>Wakālaḥ</i>	Contrat d'agence en vertu duquel le client (mandant) désigne l'ISFI comme son agent (<i>wakīl</i>) afin qu'elle effectue l'opération pour son compte et une commission est facturée (ou non) au donneur d'ordre, sur la base de l'accord contractuel.

ANNEXES

Annexe 1 : versets du Saint Qur'ān et Ḥadīṭ du Prophète Muḥammad (PBSL) abordant la conduite des affaires

Sur l'honnêteté et l'équité :

"Bienheureux sont certes les croyants... qui veillent à la sauvegarde des dépôts (amānāt) confiés à eux, (tous les devoirs qu'Allāh a décrétés, l'honnêteté, la responsabilité morale et la fiabilité) et honorent leurs engagements." [Qur'ān 23 :8]

"Malheur aux fraudeurs qui, lorsqu'ils font mesurer pour eux-mêmes exigent la pleine mesure, et qui lorsqu'eux-mêmes mesurent ou pèsent pour les autres, [leur] causent perte. Ceux-là ne pensent-ils pas qu'ils seront ressuscités, en un jour solennel, un jour où (toute) l'Humanité comparaitra devant le Seigneur des Univers ?" [Qur'ān 83 :1 - 6]

Les enseignements du Prophète Muḥammad sur les affaires et les questions économiques en général sont nombreux et ils couvrent presque tous les aspects des affaires et de l'économie. Le Prophète a mis l'accent sur l'honnêteté et la sincérité qui élèvent le niveau de récompense qui sera accordé au marchand dans l'au-delà. Il a dit :

"Que Dieu accorde Sa Miséricorde à celui qui lorsqu'il vend, lorsqu'il achète ou lorsqu'il fait une réclamation, le fait avec bienveillance." [Al-Buḥārī, 1934]

L'équité en Islam signifie mettre les choses à leur place légitime. Dans ce contexte, trois caractéristiques très importants de l'équité sont : a) placer quelqu'un dans un poste ou une fonction correspondant à ses capacités, b) rendre une sentence ou prendre une décision en concordance avec une situation ou avec la personne qui la reçoit, et c) placer un patrimoine ou des biens auprès de ceux à qui ils reviennent de droit.

"Ne mangez pas mutuellement vos biens par des moyens inéquitables et malhonnêtes." [Qur'ān 4 :29]

Sur la vigilance et la diligence :

Le Prophète a exhorté les Musulmans en recommandant aux créanciers d'être accommodants et généreux lorsqu'ils réclament le remboursement de leur dû. Les débiteurs doivent, quant à eux, rembourser aux créanciers leur argent dans les délais, en les remerciant poliment. Le Prophète (PBSL) était le meilleur de tous lorsqu'il s'agissait de rembourser une dette.

Le Saint Qur'ān dit :

"...S'il s'agit d'un débiteur dans la gêne, qu'un délai de grâce lui soit accordé jusqu'aux jours d'aisance. Et si vous lui faites aumône, meilleur sera-ce pour vous, si vous saviez." [Qur'ān 2 :280]

Sur les capacités :

"Préparez contre eux ce que vous pouvez réunir d'armement et de chevaux en alerte, pour épouvanter l'ennemi de Dieu, le Vôtre, et outre ceux-là, d'autres que vous ne connaissez point, mais que Dieu connaît. Quoi que vous dépensiez sur le chemin de Dieu, cela vous sera acquitté en totalité sans que vous subissiez la moindre injustice." [Qur'ān 8 :60]

Sur les informations aux clients et sur les clients :

L'exploitation de l'ignorance des conditions de marché est l'une des pratiques les moins éthiques et les plus courantes dans le monde moderne des affaires. Parfois, il se peut qu'un acheteur arrive en ville avec des objets de première nécessité dans l'intention de les vendre sur le marché. Un négociant local peut convaincre le nouvel arrivant de lui transférer tous ses biens qu'il vendra pour son compte sur le marché. Il obtient les produits de base à un prix inférieur au prix du marché et les vend à un prix élevé ou exorbitant. L'Islam condamne cette intervention en tant qu'intermédiaire qui consiste à exploiter l'ignorance de quelqu'un relativement aux conditions du marché. Cette pratique avait cours dans la société préislamique. Le Prophète (PBSL) a interdit cette pratique dans de nombreuses instructions :

"Celui qui habite en ville ne doit pas vendre les biens de celui qui habite dans le désert." [Al-Buḥārī, no. 2006]

Les juristes disent que le vendeur peut prolonger cette période et que le vendeur a également le choix d'accepter de le reprendre après que le produit a été utilisé par l'acheteur. Cette transaction est valable tant qu'elle est effectuée avec l'accord mutuel de l'acheteur et du vendeur. Toutefois, l'utilisation abusive de cette option n'est pas éthique. Elle ne doit être utilisée que si l'on n'est pas satisfait de l'objet pour une raison ou une autre. On ne doit pas acheter l'objet avec l'intention de l'utiliser et de le restituer, parce que ce n'est le but de cette option.

Le Prophète Mohammed (PBSL) a aussi dit dans un autre Ḥadīṭ :

"Le vendeur et l'acheteur ont le droit de garder ou de retourner les biens tant qu'ils ne sont pas partis ou jusqu'à ce qu'ils partent et si les deux parties ont dit la vérité et décrit les défauts et les qualités (des biens), ils seront bénis dans leur transaction et s'ils ont

menti ou dissimulé quelque chose, ils perdront la bénédiction de leur transaction." [Al-Buḥārī, 3 :293]

Sur les conflits d'intérêts et les conflits d'obligations :

La finance islamique est caractérisée par certaines normes qui prennent soin des intérêts de toutes les parties à la transaction. Le Saint Qur'ān dit :

"Ne dévorez pas mutuellement vos biens dans la vanité. N'en faites pas médiation auprès des juges pour manger une part du bien d'autrui, dans le péché, et cela en toute connaissance." [Qur'ān 2:188]

Les versets précités interdisent aux croyants, dans des termes qui ne sont pas vagues, de dévorer les biens d'autrui par des moyens illégaux. Le Prophète (PBSL) a approuvé l'importance des moyens légitimes de gagner de l'argent.

Il ressort de ce qui précède qu'il est évident qu'un négociant musulman doit être déterminé à gagner de l'argent par des moyens légitimes. Il ne doit pas seulement éviter les moyens illégitimes de gagner sa subsistance et sa vie, mais il doit aussi s'écarter des affaires suspectes ou douteuses.

Dans un autre verset, le Qur'ān dit :

"Assumez l'équité, témoignez de Dieu, fût-ce à l'encontre de vous-mêmes, de vos père et mère, de vos proches, qu'il s'agisse d'un riche ou d'un indigent. Dans l'un comme dans l'autre cas, Dieu saura les protéger. Ne suivez donc pas les passions, afin de ne pas dévier de la justice. Si vous portez un faux témoignage ou si vous le refusez, Dieu est informé de vos agissements." [Qur'ān 4:135]

Sur la conformité et la conformité avec la Šarī'ah :

"Sur toi (le Messager) Nous avons fait descendre le Livre avec la vérité (l'incarnant, et ne contenant rien de faux), pour confirmer (l'Essence divine et les vérités contenues dans) le Livre qui a été révélé avant lui et pour préserver (tous les véritables enseignements) qu'il contenait. Juge donc entre eux d'après ce que Dieu a fait descendre. Ne laisse pas leurs passions et caprices t'éloigner de la vérité qui t'a été envoyée. A chacun de vous (communauté à laquelle un Messager a été envoyé avec un Livre révélé) Nous avons assigné un chemin de vie clair et un système complet (contenant les principes de ce chemin et la façon de le suivre). Et si Dieu l'avait voulu, certes Il aurait fait de vous tous une seule communauté (suivant le même chemin de vie et un système entouré des mêmes conditions tout au long de l'Histoire). Mais (Il en

a décidé autrement) pour vous éprouver par ce qu'il vous a accordé (et vous a ainsi soumis à la loi du progrès). Rivalisez, donc, dans les bonnes œuvres. C'est vers Dieu que nous retournerons tous. Alors Il vous fera comprendre (la vérité) sur ce en quoi vous divergiez." [Qur'ân 5:48]

"Ce qui est légal est clair et ce qui est illégal est clair, mais entre les deux il existe certaines choses douteuses que beaucoup de personnes ne reconnaissent pas. Celui qui se préserve de ces choses douteuses garde sa religion et un honneur irréprochable, mais celui qui se laisse aller vers des choses douteuses, va directement vers ce qui est illégal, juste comme un berger qui fait paître ses troupeaux autour d'un domaine réservé, les fera paître sous peu dans ce domaine réservé. Chaque roi a un domaine réservé, et le domaine réservé de Dieu c'est l'ensemble des choses qu'il a déclarées illégales." [Al-Buḥārī, 50]

Annexe 2 : proposition de modèle de questionnaire d'autoévaluation

Ce questionnaire peut être utilisé soit par une ISFI qui a opté une adhésion volontaire de la conformité avec la Norme CSFI relative à la conduite des affaires, soit par un régulateur qui décide de rendre cette conformité obligatoire. Même si le régulateur n'a pas opté pour une adhésion obligatoire, il peut décider d'intégrer l'auto-test dans sa supervision d'usage.

[Ce questionnaire a vocation à être uniquement une évaluation de la conformité avec la Norme conduite des affaires, à l'exclusion des autres normes du CSFI. Ce concept pourrait leur être étendu, si nécessaire, ou transformé en une auto-évaluation complète de la conformité avec toutes les normes du CSFI.]

Honnêteté et équité :

- a. Une Charte du client a-t-elle été rédigée et publiée ? Dans l'affirmative, la présenter.
 - i. Vérifier la procédure afin de s'assurer que tous les clients ont reçu une Charte.
 - ii. La Charte contient-elle une description des réclamations des clients et des procédures pour y remédier ?
 - iii. Répertorier tous les cas pour lesquels la Charte n'a pas été observée ou pour lesquels des réclamations ont été reçues relativement à des manquements portant sur ses standards.
 - iv. La Charte est-elle régulièrement révisée et mise à jour ? Dans l'affirmative, donner la date de la dernière révision.
- b. Au cours du processus d'obtention de l'approbation de la conformité avec la Šarī'āh, a-t-on consulté plus d'un spécialiste ou groupe de spécialistes de la Šarī'āh ? Dans l'affirmative, en donner la raison.
 - i. L'avis de conformité avec la Šarī'āh sur la base duquel le produit a été validé représenterait-il l'avis général des spécialistes à l'échelle internationale ? Si ce n'est pas le cas, en quoi serait-il différent ?
 - ii. Quelles informations sur le produit ont été communiquées aux spécialistes ?
 - Tous les documents fondateurs
 - Demande d'autorisation adressée au régulateur (le cas échéant)
 - Prospectus de vente
 - Brochures et supports publicitaires
 - Tous les éléments disponibles
 - iii. Des promesses ou des garanties ont-ils été donnés aux clients relativement à chacun des produits ?
 - iv. Tous les promesses ont-ils été tenus ? Si ce n'est pas le cas, donner des détails, les raisons et les explications données aux clients.

- v. La société de gestion des fonds ou ses affiliés ont-ils traité le fonds ou le compte en tant que donneurs d'ordres, en tant que vendeur au fonds ou compte ou acheteur du fonds ou du compte ? Dans l'affirmative, énumérer chaque transaction et indiquer si elle a été effectuée à un prix du marché vérifiable (ou au juste prix) à la date de la transaction.
- vi. Si une transaction a été effectuée à un prix qui n'était pas le prix du marché (ou un juste prix) à la date de la transaction, expliquer pourquoi.
- vii. Indiquer le chiffre d'affaires du fonds ou du compte et énumérer les transactions de la période sous revue et celles d'une période précédente comparable. Exprimer le chiffre d'affaires sous la forme : (transactions d'achat + transactions de vente) / ((valeur initiale + valeur finale) / 2)*100.
- viii. Indiquer la proportion des transactions effectuées avec l'ISFI ou ses affiliés et avec chaque intermédiaire externe représentant plus d'un certain pourcentage de toutes les transactions.

Diligence :

- a. Fournir des preuves de recherche et d'évaluation des risques pour chaque transaction recommandée ou effectuée.
- b. S'il existe des directives du comité d'investissement sur l'allocation des actifs pour différents types de fonds ou de comptes, indiquer ce qu'il en était à chaque étape au cours de la période à l'étude.
 - i. Une procédure de gestion des risques a-t-elle été mise en place et des calculs de la valeur à risque (VAR) sont-ils effectués régulièrement pour les comptes individuels ou les comptes gérés en commun ?
- c. Tous les comptes ou portefeuilles font-ils l'objet d'un processus, formel et régulier, d'examen du rendement et du respect des objectifs du prospectus et des directives d'allocation des actifs ?
- d. La conformité avec la Šarī'ah, en processus continu, est-elle un aspect important du déroulement de ces examens ? Dans l'affirmative, quelle est la fréquence de l'examen ?
- e. Montrer un exemple du procès-verbal du comité d'examen. Si aucun exemple n'est disponible, expliquer comment les actifs d'un client sont gérés et examinés par d'autres moyens.
 - i. Indiquer quels fonds ou comptes n'étaient pas conformes aux directives du comité d'investissement et quels fonds ou comptes ont enregistré des variations importantes du ratio VAR, et expliquer pourquoi.

- ii. En prolongement de l'article 2.3, indiquer les investissements qui ont affiché un rendement exceptionnellement faible ou qui ont enregistré des pertes importantes, ou qui se sont avérés ne pas avoir été, ou ne sont plus, conformes à la Šarī'ah. Préciser si la recherche et l'analyse initiales étaient inadéquates, ou si des risques excessifs ont été pris en connaissance de cause, ou si d'autres raisons expliquent les mauvais résultats.
- f. Montrer des structures *šukūk* inhabituelles, comme par exemple :
- i. l'engagement pris par l'initiateur de racheter des actifs à l'émetteur à un prix convenu au préalable (c'est-à-dire garanti),
 - ii. un arrangement permettant au *muḍārib* de subventionner le rendement au moyen d'un prêt sans intérêt dans le cas où le bénéfice serait inférieur à l'indice de référence (en fait, une garantie des intérêts),
 - iii. une structure en vertu de laquelle certaines tranches ont priorité sur d'autres
 - iv. toute autre structure présentant des caractéristiques inhabituelles ou généralement non acceptées.

Capacités :

- a. L'ISFI dispose-t-elle, pour tous les employés concernés, d'une politique de formation à la compréhension des principes de la Šarī'ah applicables à la finance islamique en général et aux activités de l'ISFI en particulier ?
 - i. Si la formation est dispensée selon un programme établi ou une qualification internationale de référence couvrant la finance islamique, donner des précisions.
 - ii. La formation a-t-elle été dispensée par un organisme de formation agréé ou en interne ? Dans le cas d'un organisme agréé, veuillez fournir des détails.
- b. Pour tous les employés concernés qui ont reçu la formation, fournir un calendrier en donnant des détails et en précisant la date à laquelle la formation a été donnée et s'il y a des employés qui auraient dû suivre la formation mais ne l'ont pas encore suivie, expliquer pourquoi.
 - i. Si un examen ou un test a été passé à la suite de la formation, indiquer quels employés ont réussi et ceux qui ont échoué.
- c. L'ISFI offre-t-elle aux employés une formation spécifique leur permettant de comprendre la nature et les risques des produits particuliers qu'elle propose ? Indiquer les détails de la formation offerte pour chaque produit ou type de produit.

Informations relatives aux clients :

- a. L'ISFI dispose-t-elle d'une procédure standard d'établissement des faits pour les clients ? Dans l'affirmative, donner un exemple du formulaire à remplir.
 - i. Le formulaire d'établissement des faits est-il rempli par un employé de l'ISFI conjointement avec le client, ou par le client sans aide ? Les résultats sont-ils satisfaisants et suffisants pour permettre à l'ISFI de répondre aux besoins des clients ? Donner des exemples.
 - ii. Vérifier que la procédure établie a été suivie pour chaque nouveau client et qu'elle a été approuvée par le client et l'employé en vérifiant des échantillons de dossiers des clients.
- b. Quelles vérifications ont été effectuées pour s'assurer que le client était approprié et que l'investissement ou que le financement était destiné à des fins conformes avec la Šarī'ah ? Illustrer les procédures utilisées.
 - i. Fournir la preuve que les vérifications requises en vertu du paragraphe 4.2 ont été effectuées et approuvées par un cadre supérieur.
- c. Vérifier par sondage que les conseils donnés aux clients correspondent à leur situation et à leurs besoins, tels qu'ils ont été établis par la procédure d'établissement des faits et le document indiquant les conseils spécifiques qui ont conduit à l'investissement (voir paragraphe 5).
- d. Consigner tous les changements dans la situation du client et toutes les demandes de modification de son profil de risque ou de ses besoins. Entreprendre une vérification par sondage des dossiers des clients pour s'assurer que ce processus a été mené à bien.

Informations communiquées aux clients :

- a. Est-ce que tout client ayant effectué un investissement a reçu une description complète de l'investissement, soit au moyen d'un prospectus ou d'un autre document d'offre, soit verbalement, ainsi qu'un énoncé des risques, des coûts supplémentaires, des pénalités ou des restrictions sur les avantages, y compris les pénalités pour retrait ou rachat anticipé, encourus ?
 - i. Ces prospectus ou documents d'offre sont-ils régulièrement examinés pour en vérifier l'exactitude factuelle et pour les mettre en conformité avec les exigences réglementaires les plus récentes ? Montrer et vérifier la procédure.
- b. Le client a-t-il été informé par écrit des bénéfices ou commissions que l'ISFI ou une société affiliée, y compris une entreprise *takāful*, une société de gestion de fonds ou une société de courtage, pourrait tirer de la réalisation de la transaction ?

- i. Vérifier au moyen d'un contrôle par échantillonnage d'un dossier de client montrant une déclaration signée par le client que ce dernier a reçu toutes les informations nécessaires, y compris celles requises aux paragraphes 5.1 et 5.2, et qu'il a compris la nature et le risque lié à l'investissement, et que celui-ci convient à ses besoins.
- c. Chaque client reçoit-il régulièrement des rapports sur l'état d'avancement de son investissement ou de la position de son compte, y compris les coûts ou frais de gestion déduits, ou les transferts aux réserves ou aux comptes de régularisation pour la période sous revue ?
 - i. Le rapport contient-il un relevé des opérations effectuées pour le compte au cours de la période et les raisons de ces opérations ?
 - ii. Le rapport explique-t-il la justification de la déduction des coûts et des transferts aux réserves ou aux comptes de régularisation ? Si ce n'est pas le cas, expliquer pourquoi.
 - iii. Le rapport indique-t-il la méthode d'évaluation des actifs ou du compte du client (coût, évaluation à la valeur du marché, juste valeur, évaluateur indépendant, estimation ISFI ou autre) ?
 - Si le calcul du compte est basé uniquement sur le coût, le client a-t-il été informé que la valeur de marché et la valeur de réalisation peuvent être différentes (en plus ou en moins) ?
 - iv. Pour toute réponse affirmative aux points 5.3, 5.3.1 et 5.3.2, fournir des exemples de rapports pour vérifier que les mesures appropriées ont été prises. Si ce n'est pas le cas, expliquer pourquoi.

Conflits d'intérêts et conflits d'obligations :

- a. La Charte du client couvre-t-elle les cas dans lesquels l'ISFI peut être en conflit ? Si oui, que fait-on pour gérer ou résoudre ces conflits ?
- b. Si l'ISFI, ou l'une de ses sociétés affiliées, agit en tant que donneur d'ordre ou a un intérêt financier ou autre dans une opération effectuée pour le compte de clients, ce fait est-il divulgué au moment de l'opération ?
 - i. Examiner et expliquer toutes les transactions dans lesquelles l'ISFI ou les sociétés affiliées avaient un intérêt, afin de vérifier que la divulgation a été faite à chaque fois.

Conformité et conformité avec la Šarī‘aħ :

- a. Chaque ISFI doit désigner un responsable de la conformité, qui dispose d'une autorité et de pouvoirs suffisants et qui rend compte à un membre désigné du conseil d'administration ou de la direction.
 - i. Le responsable de la conformité (en plus d'être responsable de la conformité avec toutes les exigences générales de l'agrément) doit avoir une expertise avérée en matière de Šarī‘aħ, puisque celle-ci s'applique à la finance islamique et aux activités spécifiques de l'ISFI.
 - ii. Le responsable de la conformité doit être chargé de l'auto-évaluation continue de la conformité de l'ISFI, en particulier de la conformité avec la Šarī‘aħ, et il doit rendre compte régulièrement des résultats de ses évaluations, au conseil d'administration. Montrer un exemple de rapport au conseil d'administration.
- b. Dans le cadre de l'évaluation prévue au paragraphe 7.1.2, le responsable de la conformité doit veiller à ce que tous les objectifs des clients, toutes les procédures d'investissement et tous les investissements effectivement effectués soient conformes à la Šarī‘aħ. Ceci doit être vérifié et signé par l'agent de conformité et un membre du conseil d'administration. Montrer un exemple.
 - i. En particulier, le responsable de la conformité doit s'assurer que les nouveaux produits offerts ont été correctement examinés et approuvés par les spécialistes de la Šarī‘aħ (voir 1 ci-dessus). Vérifier la référence de l'avis d'un spécialiste reconnu.
- c. L'agent chargé de vérifier la conformité doit être responsable de la tenue d'un registre des réclamations des clients, contenant au moins : la date et la nature de la réclamation, les mesures prises pour y remédier (que la réclamation ait été déposée pour un manquement aux principes de la Šarī‘aħ ou aux exigences générales de la conduite des affaires), l'acceptation par le plaignant de la solution et la date, les mesures réglementaires si telle en a été l'issue. Montrer des exemples de réclamation à partir du registre des réclamations.

Annexe 3 : directives encourageant les ISFI à développer leur propre Charte du client

Il est attendu que la Charte du client apporte de nombreuses améliorations à la conduite des affaires des ISFI. En fait, les assurances contenues dans la Charte garantiront la création d'ISFI plus disciplinées, mieux préparées et plus responsables. Différents avantages résulteront de la mise en place de la Charte du Client.

Avantages pour le public :

- a. permet au public de connaître précisément la qualité du service offert par les ISFI,
- b. permet au public d'évaluer la performance des services rendus,
- c. réduit les incertitudes quant à la prestation des services,
- d. facilite les comparaisons entre les ISFI qui offrent des services similaires, et
- e. permet au public d'être plus conscient du degré d'engagement de chaque ISFI en matière de conduite des affaires.

Avantages pour l'ISFI :

- a. agit en tant qu'indicateur de performance, permettant ainsi aux ISFI d'évaluer leur conduite des affaires, et
- b. renforce la discipline, la responsabilité et la reddition de comptes des ISFI, ceci contribuera à rendre le secteur de la finance islamique plus transparent.

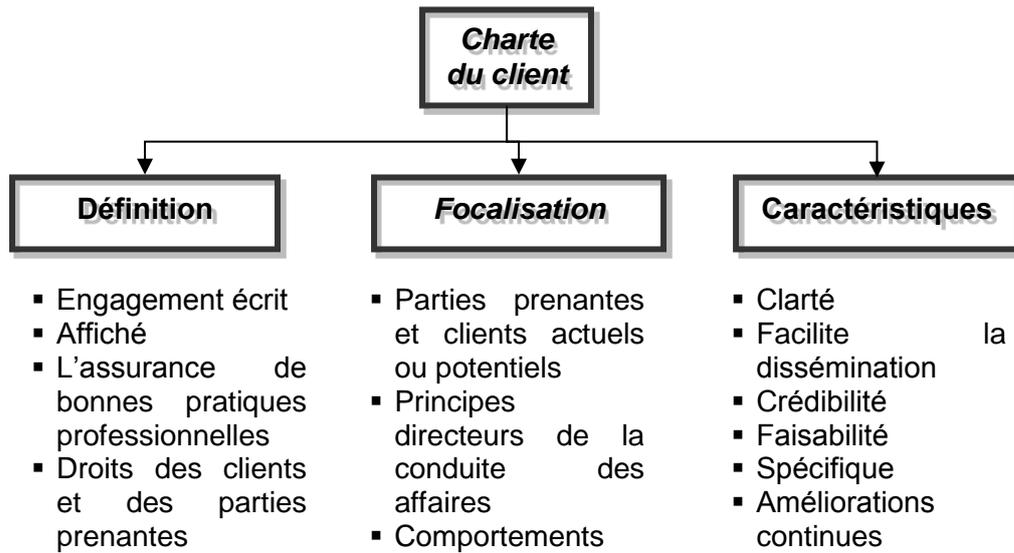
Le concept de Charte du client :

Définition

La Charte du client est un engagement écrit pris par une ISFI ou une organisation en termes de fourniture de ses produits ou services à ses clients (y compris les parties prenantes). Il s'agit d'une garantie donnée par l'ISFI ou l'organisation que les produits ou les services fournis seront conformes aux normes déclarées comme normes de qualité. Dans le cas des ISFI, outre le respect de l'engagement susmentionné, il est fondamental que la Charte du client réponde, au minimum, aux objectifs des Principes directeurs sur la conduite des affaires publiés par le CSFI.

Le concept global de Charte du client se compose de trois aspects principaux, comme l'illustre la figure 1. Il s'agit de : (a) la définition de la Charte du client, (b) la focalisation et (c) des caractéristiques requises de l'institution qui met en œuvre la Charte.

Figure I : les trois principaux volets de la Charte du client



Focalisation

La Charte du client met l'accent sur les parties prenantes et les clients actuels et potentiels, puisqu'ils sont les bénéficiaires des produits ou des services fournis par l'ISFI. Ils doivent être assurés de recevoir des produits et des services de qualité conformes aux exigences de la Šari'at. En même temps, les ISFI sont responsables de la prestation de services qui présentent les caractéristiques suivantes, comme l'exigent les clients : efficacité, sécurité, exactitude des faits, rapidité, fiabilité, accessibilité, convivialité et sensibilité.

La Charte du client d'une ISFI explique aux clients et aux parties prenantes les types et les niveaux de services auxquels ils peuvent s'attendre. Il s'agit d'un engagement écrit qui les informe de leurs droits à recevoir ces services. Dans cette optique, l'ISFI doit être réactive et sensible à ces besoins et exigences.

La qualité des produits et des services doit se fonder sur les besoins et les exigences des clients. Les normes fixées doivent être compatibles avec les capacités de l'ISFI. Ainsi, la Charte du Client n'est pas une déclaration figée mais une déclaration qui peut être améliorée de temps à autre.

La mise en œuvre de la Charte du client ne met pas seulement l'accent sur la qualité et la prestation, mais vise également à changer le comportement des ISFI. Elle garantit une ISFI plus disciplinée, plus éthique, plus responsable et plus sensible. En mettant l'accent sur

ces trois facteurs, on améliorera la confiance du public à travers les produits et les services fournis par les ISFI.

Mise en œuvre de la Charte du client :

La mise en œuvre de la Charte du client s'articule en cinq étapes principales, comme décrites dans la figure 2 :

- a. formulation de la Charte du client,
- b. promotion de la Charte du client,
- c. prestation de services
- d. suivi, puis
- e. évaluation et amélioration.

Figure 2 : les principales étapes de la mise en œuvre de la Charte du client

