

# LA CONFORMITÉ AU SERVICE DE LA BONNE GOUVERNANCE ET DE LA RESPONSABILITÉ

**Ê**tre leader du secteur oblige à être exemplaire et à ouvrir la voie en termes d'amélioration des bonnes pratiques et de gouvernance. À Wafasalaf, le sens des responsabilités est une ligne de conduite partagée à tous les niveaux de l'entreprise et intégrée dans les process. En étant attentive à l'ensemble de ses parties prenantes et à la totale mise en conformité de ses processus et activités, l'entreprise se protège contre tout risque pouvant entacher son image et engager sa responsabilité pénale.

## RESPECTER LES INTÉRÊTS DE NOS PARTIES PRENANTES

L'année 2019 a connu le renforcement du dispositif de mise en conformité relatif à la protection du consommateur, par la clôture du chantier de la Défaillance de l'Emprunteur (paiement non acquitté à la date convenue contractuellement sur trois échéances successives). Plusieurs actions majeures ont ainsi, été mises en œuvre, afin d'adapter cette nouvelle formule au système d'information de Wafasalaf.

Engagée à construire une relation de confiance fondée sur la protection des intérêts de ses parties prenantes, cette nouvelle formule permet à Wafasalaf de maintenir des relations durables et équilibrées avec ses clients et partenaires.

## RENFORCER LE DISPOSITIF DE CONFORMITÉ RÉGLEMENTAIRE

De même, dans le cadre des obligations réglementaires fixées par la Loi, une mise à jour du dispositif de la Médiation Bancaire a été déployée : destinée au règlement à l'amiable des différends nés ou pouvant naître entre les établissements de crédit et leurs clients, elle offre un ultime recours avant une éventuelle action en justice.

Un dispositif a été formalisé à cet égard, fixant ainsi les obligations réglementaires de la Médiation, les nouveaux apports, et les objectifs attendus. Notamment, la nomination d'un correspondant auprès du médiateur et la désignation d'entités concernées par le dispositif de la Médiation.

Wafasalaf a en outre procédé, au renforcement du dispositif de protection des données personnelles, qui lui permet de se conformer aux évolutions réglementaires et s'aligner sur les derniers standards internationaux en matière de protection des données.

En matière de conformité et de sécurité financière, l'année 2019 a été marquée par la mise en œuvre du projet réglementaire de Lutte contre le Blanchiment de capitaux et le Financement du Terrorisme (LAB/FT), par l'acquisition d'une nouvelle solution automatisée qui permet la maîtrise des risques, la sécurisation des processus LAB-FT, l'analyse et la gestion des alertes par des opérations de « filtrage » de la clientèle lors de l'entrée en relation et de « profilage » des transactions de crédit.

Parallèlement, un cycle de formation en mode e-learning sur la Déontologie et les risques LAB/FT a été déployé par le Capital Humain et la Qualité pour l'ensemble des Collabor'Acteurs.

L'ensemble de ces actions consolident le rôle de la conformité comme outil de veille contribuant fortement à préserver l'image et la notoriété de l'entreprise.



*« Clients, Partenaires,  
Actionnaires, Collabor'Acteurs :  
Êtes tous sous la protection  
de la Conformité ! »*