

## LES RÈGLES D'ÉTHIQUE À LA SOURCE DE NOS ENGAGEMENTS

**Veiller au respect des intérêts des clients et des consommateurs est au centre des préoccupations de Wafasalaf.** Pour garantir l'accessibilité et la clarté des informations destinées aux clients, les conditions du crédit sont disponibles en versions arabe et française. Exprimées dans une terminologie simple qui détaille toutes les caractéristiques du crédit : taux d'intérêt, durée, frais de dossier, coût global du crédit, assurance... les contrats reprennent, en totale transparence, les engagements et les responsabilités des deux parties.

**Attentive au risque de surendettement** auquel peut être exposé une partie des consommateurs, la capacité d'engagement des clients est systématiquement vérifiée avant l'octroi de crédit, et toute demande transite par un système centralisé qui procède à un scoring rigoureux avant chaque décision.

A ce titre, Wafasalaf continue à œuvrer d'arrache-pied pour mettre en place les **meilleurs standards internationaux en matière de maîtrise du risque et de conformité.**

Parce qu'il est essentiel de faire évoluer sans cesse la gestion du risque qui impacte toute la chaîne de valeur, les équipes de Wafasalaf s'appuient sur des **outils technologiques régulièrement renouvelés.** Ces outils contribuent à améliorer le parcours des utilisateurs de produits et services, qu'ils soient clients finaux ou partenaires.

Pour se faire, de nombreux chantiers liés à la fois aux aspects décisionnels et de recouvrement ont été initiés.

- **Sur l'aspect décisionnel** : les modèles de scoring ont été actualisés, l'autorisation automatique a été mise en place pour les partenaires (15 % des demandes de crédit sont acceptées de façon automatique). Wafasalaf peut ainsi offrir à ses clients un délai de réponse compétitif ;
- **Sur le volet recouvrement** : des efforts conséquents ont été déployés auprès de tout l'écosystème pour stimuler la motivation de chacune des parties prenantes (commissionnement, allocation des ressources en interne, renforcement des équipes...).

Wafasalaf se positionne ainsi comme la **référence en matière de recouvrement et de gestion du contentieux** de tout type de créances.

Les actions se poursuivent pour déployer de nouveaux scores d'octroi en partenariat avec des structures de renom qui permettront une meilleure discrimination des risques, tout en garantissant l'accès au crédit au plus grand nombre.