



## CONSULTATION PUBLIQUE

### Groupe de Travail sur les clauses et conditions défavorables dans les contrats bancaires et autres contrats financiers

La Banque de Maurice s'efforce de favoriser une plus grande concurrence dans le secteur bancaire, en ligne avec sa mission de promouvoir un développement économique ordonné et équilibré, et de veiller à la stabilité du système financier, permettant ainsi aux institutions financières d'exercer une plus grande liberté dans l'entreprise qu'elles poursuivent et la forme des services qu'elles offrent. Idéalement, les consommateurs devraient bénéficier d'un plus grand choix de produits bancaires et financiers, et d'une efficacité accrue dans la prestation des services.

La Banque de Maurice est cependant en présence d'un nombre grandissant et d'un éventail de plus en plus large de plaintes à l'effet que les consommateurs, soit ne comprennent pas les implications des contrats financiers auxquels ils s'engagent, ou n'ont pas les informations correctes au moment de la signature de ces contrats, ou encore pourraient ne pas recevoir un traitement équitable.

La Banque de Maurice s'engage à s'assurer que les intérêts des consommateurs soient protégés, en particulier dans le sillage de la crise financière et économique mondiale lorsque la protection des consommateurs et l'accès aux services financiers sont devenus un sujet de préoccupation des banques centrales du monde entier.

Dans ce contexte, la Banque de Maurice se propose d'initier une enquête sur les termes et conditions des contrats, y compris les frais bancaires et autres commissions. L'objectif de cet exercice est d'acquérir une plus grande compréhension des modalités et conditions régissant les contrats entre un consommateur et une institution financière, en vue d'arriver à de meilleurs résultats.

La Banque de Maurice invite le public en général, y compris les organisations non gouvernementales, les associations sociales et les associations de consommateurs ainsi que les opérateurs du secteur bancaire et réel, à participer à cet exercice en lui faisant parvenir leurs commentaires.

Sur la base de ses conclusions, la Banque de Maurice se propose de venir de l'avant avec un document de consultation publique qui engloberait les éléments clés qui auraient été identifiés aux fins d'examen.

Les commentaires et propositions peuvent être faits par courriel sur [taskforce@bom.mu](mailto:taskforce@bom.mu) ou par écrit à la *Chairperson, Task Force on Unfair Terms*, Banque de Maurice, Boîte Postale No.29, Port-Louis. Un service d'assistance dédié ( ☎ 202 3802 ou 202 3907) a également été mis en place pour aider les membres du public qui souhaiteraient faire des commentaires en personne. La Banque de Maurice recevra les commentaires et les propositions jusqu'au 31 août 2012.

Un exercice parallèle est mené conjointement avec la *Mauritius Bankers Association* en vue de la simplification du langage utilisé dans les contrats. Les conclusions de cette initiative commune seront intégrées dans le document de consultation publique.

La Banque de Maurice tient à rassurer le public que tous les renseignements fournis seront traités de manière strictement confidentielle et souhaite que la collaboration avec toutes les parties prenantes soit fructueuse.