

# CADRE DE POLITIQUES SUR LE CRÉDIT NUMÉRIQUE RESPONSABLE



# CONTENTS

INTRODUCTION	3
10 PRINCIPES DIRECTEURS POUR UN CRÉDIT NUMÉRIQUE RESPONSABLE	4
PRINCIPE 1 : CLARTÉ DU MANDAT LÉGAL ET DU CADRE RÉGLEMENTAIRE	5
PRINCIPE 2 : CAPACITÉ INSTITUTIONNELLE	5
PRINCIPE 3 : SYSTÈMES COMPLETS ET EFFICACES DE RÉFÉRENCE DE CRÉDIT	6
PRINCIPE 4 : TRANSPARENCE ET DIVULGATION	7
PRINCIPE 5 : CODE DE DÉONTOLOGIE DE L'INDUSTRIE	7
PRINCIPE 6 : PROTECTION DES DONNÉES ET DE LA CONFIDENTIALITÉ	8
PRINCIPE 7 : FRAUDE, CYBERSÉCURITÉ ET RÉSILIENCE	9
PRINCIPE 8 : ALPHABÉTISATION ET ÉDUCATION FINANCIÈRES	9
PRINCIPE 9 : CONCURRENCE ET COLLABORATION	10
PRINCIPE 10 PLAINTES ET SYSTÈME DE RECOURS	10

## INTRODUCTION

À l'occasion de la 7e Table Ronde annuelle à Abidjan, Côte d'Ivoire, les leaders de l'initiative régionale pour l'Afrique d'AFI, l'Initiative de Politique d'Inclusion Financière Africaine (AfPI), ont constaté la nécessité d'un cadre de politiques pour aider les membres à relever les défis posés par la régulation et le contrôle des marchés de crédit numérique en Afrique. Ce cadre de politiques, à son tour, devrait leur servir d'orientation dans le développement des cadres juridiques et réglementaires appropriés et pour mitiger les risques potentiels posés par les services de crédit numérique sous des régimes de régulation inadéquats.

Grâce au Cadre de Politiques pour le Crédit Numérique Responsable, l'AfPI peut veiller à ce que le succès foudroyant des services financiers numériques dans le continent ne soit pas compromis par les risques posés par les services financiers numériques innovants.

Le cadre est conçu comme un outil qui sert à partager les meilleures pratiques et à renforcer la capacité de membres d'AFI de réguler et surveiller le crédit numérique en Afrique. Les leaders d'AfPI ont demandé l'équipe technique, le Groupe d'Experts en Politique d'Inclusion Financière (EGFIP), de développer le cadre de politiques, et celui-ci a commencé par recueillir des informations sur les meilleures pratiques dans le continent et au-delà.

Le cadre de politiques fournit les conditions minimales de régulation et de surveillance pour le développement d'un régime de crédit numérique responsable. Par souci de commodité, ces conditions minimales sont regroupées autour de 10 principes clés. Les membres d'AFI sont encouragés à utiliser ces principes pour améliorer leurs contextes de politiques et de régulation et pour appuyer des produits et services de crédit numérique responsables. Les membres sont invités à considérer le cadre de politiques comme un document en évolution qu'ils peuvent enrichir au fur et à mesure qu'ils partagent leurs expériences et meilleures pratiques.

Le Cadre de Politiques du Crédit Numérique Responsable définit le crédit numérique comme la prestation de petits crédits par des moyens numériques.<sup>1</sup> Les caractéristiques clés du crédit numérique étant leur montant modeste, la courte échéance, les canaux numériques utilisés, l'accès autonome/à distance, le traitement rapide des crédits et les nouvelles modalités d'évaluation.

<sup>1</sup> Groupe de travail AFI CEMC. Septembre 2015. Prestation numérique de crédits : Policy Guidance Note and Results from Regulators Survey. Disponible : [https://www.afi-global.org/sites/default/files/publications/guidelinenote-17\\_cemc\\_digitally\\_delivered.pdf](https://www.afi-global.org/sites/default/files/publications/guidelinenote-17_cemc_digitally_delivered.pdf)

# 10 PRINCIPES DIRECTEURS POUR UN CRÉDIT NUMÉRIQUE RESPONSABLE

PRINCIPE 10 :  
PLAINTES ET SYSTÈME  
DE RECOURS



PRINCIPE 1 : CLARTÉ DU  
MANDAT LÉGAL ET DU  
CADRE RÉGLEMENTAIRE



PRINCIPE 9 :  
CONCURRENCE ET  
COLLABORATION



PRINCIPE 2 :  
CAPACITÉ  
INSTITUTIONNELLE



PRINCIPE 8 :  
ALPHABÉTISATION ET  
ÉDUCATION FINANCIÈRES



PRINCIPE 3 :  
SYSTÈMES COMPLETS  
ET EFFICACES DE  
RÉFÉRENCE DE CRÉDIT



PRINCIPE 7 :  
FRAUDE, CYBERSÉCURITÉ  
ET RÉSILIENCE



PRINCIPE 4 :  
TRANSPARENCE  
ET DIVULGATION



PRINCIPE 6 :  
PROTECTION DES  
DONNÉES ET DE LA  
CONFIDENTIALITÉ



PRINCIPE 5 :  
CODE DE  
DÉONTOLOGIE DE  
L'INDUSTRIE



## PRINCIPE 1 : CLARTÉ DU MANDAT LÉGAL ET DU CADRE RÉGLEMENTAIRE



Les autorités doivent être investies du pouvoir nécessaire pour autoriser, réguler et surveiller le fonctionnement du marché de provision de crédits numériques.

### PRINCIPAUX ASPECTS :

- > Le mandat légal devrait comprendre le pouvoir d'accorder des licences, et de surveiller et appliquer des réglementations conduisant à des pratiques efficaces dans la provision de crédits numériques.
- > Le cadre régulateur devrait, dans la mesure du possible, appliquer une approche fondée sur les principes et proportionnée aux risques posés.
- > Prévoir explicitement les pouvoirs d'application pour les régulateurs en cas de manque de conformité.
- > Des limites justes et pratiques pour l'application des conditions des contrats par les fournisseurs de crédit doivent être incluses.
- > La portée du mandat de régulation pour les autorités compétentes dans la juridiction devrait être clairement stipulée pour veiller à ce que la prestation de crédits numériques puisse être surveillée de façon ample et efficace.
- > Les autorités de surveillance devraient collaborer avec les autres autorités locales de régulation – par exemple les autorités de télécommunications, de protection aux consommateurs, de protection des données – de façon à harmoniser les règlements liés au crédit numérique et à réduire la possibilité de tirer bénéfice de l'arbitrage normatif.

### EXPLICATION :

Un mandat légal est important pour veiller à ce que les autorités de régulation puissent faciliter et surveiller l'octroi responsable de crédits numériques. Étant donné que les banques et les entités non-bancaires offrent du crédit numérique, il est impératif que les autorités puissent garantir que tous les acteurs du marché soient soumis aux mêmes règles de conduite prudente. En plus, les autorités devraient s'assurer qu'elles appliquent une approche fondée sur les principes en matière de régulation de services, indépendamment du fournisseur du service en question. Une approche de régulation proportionnée devrait également être appliquée pour veiller à ce que la provision du service est efficiente par

rapport aux risques posés. Les réglementations proportionnées devraient également être conçues pour correspondre à la capacité des fournisseurs du service, comme les approches progressives en fonction du capital, les limites de transactions, les montant des prêts pouvant être offerts, et les réglementations de fonctionnement proportionnées à la taille et à la portée des fournisseurs de services financiers numériques.

## PRINCIPE 2 : CAPACITÉ INSTITUTIONNELLE



Les autorités doivent disposer d'une capacité adéquate en termes de compétences techniques, ressources, outils de surveillance et systèmes.

### PRINCIPAUX ASPECTS :

- > Des ressources humaines et financières devraient être allouées pour développer la capacité institutionnelle nécessaire à la surveillance efficace de la conduite sur le marché.
- > Les structures institutionnelles devraient être conçues pour veiller à ce que des rôles et des responsabilités soient attribués aux unités spécialisées exécutant uniformément les fonctions de supervision du fonctionnement du marché.
- > Afin d'optimiser les ressources, les autorités devraient, dans la mesure du possible, considérer l'application d'une approche fondée sur les risques pour surveiller le fonctionnement du marché et utiliser des outils efficaces, y compris les technologiques (des applications de surveillance technologique) pour suivre, surveiller et contrôler les fournisseurs de services financiers, y compris les fournisseurs de crédit numérique.

### EXPLICATION :

Les structures institutionnelles et l'amélioration de la capacité aideront les autorités dans le suivi, la surveillance et le contrôle du fonctionnement du marché pour la provision du crédit numérique et d'autres services financiers. Il est important que les autorités établissent des unités spécialisées avec des responsabilités claires pour mener à bien la supervision du fonctionnement du marché.

## PRINCIPE 3 : SYSTÈMES COMPLETS ET EFFICACES DE RÉFÉRENCE DE CRÉDIT



Les autorités devraient mettre en place des systèmes complets et efficaces de référence de crédit en incorporant un éventail de sources d'information, y compris les fournisseurs non-bancaires de services financiers.

### PRINCIPAUX ASPECTS :

- > Augmenter le rôle et la capacité des systèmes de référence de crédit de façon que tous les fournisseurs de services financiers, y compris les prêteurs numériques non-bancaires, fournissent des données aux bureaux de crédit. Les systèmes de référence de crédit devraient également faciliter le partage d'informations en temps réel pour satisfaire les besoins des clients.
- > Définir les règles et les procédures permettant qu'un éventail de données financières du consommateur soit inclus dans le système de référence de crédit, y compris des données générées par des services financiers numériques.
- > Garantir l'existence de critères équitables, transparents et clairs pour que les fournisseurs de crédit numérique aient accès et puissent utiliser des données alternatives comme les paiements de factures de services publics et les données d'utilisation des téléphones portables.
- > Mettre en place les règles garantissant aux fournisseurs de crédit numérique l'accès aux systèmes de référence de crédit et leur utilisation, ce qui réduit le risque de surendettement. De même, il faudrait prendre en considération les coûts liés au reporting des informations de crédit et des références, aussi bien que les conséquences défavorables des listes noires de prêts à faible montant.
- > Il faut établir des règles pour l'obtention des données des fournisseurs de crédit numérique en matière de créances en souffrance et, périodiquement, enquêter les demandeurs de crédit pour évaluer les niveaux de surendettement sur le marché. Les données des fournisseurs et des demandeurs de crédit devraient également être analysées pour identifier des inégalités dans l'accès au crédit parmi les femmes et leurs MPME.

### EXPLICATION :

Le surendettement du consommateur est un goulot d'étranglement important pour l'inclusion financière. Il peut également avoir de l'impact sur la stabilité financière et saper la confiance du consommateur dans le système financier comme un tout. Il est important que les autorités créent un environnement de régulation propice portant sur la totalité du système de référence de crédit, ce qui augmentera la capacité des fournisseurs de service pour offrir efficacement du crédit sur le marché. L'expansion de l'information de crédit, y compris l'incorporation des références des crédits alternatifs, contribuera également à une plus grande inclusion financière des consommateurs ayant peu d'accès aux services bancaires.

## PRINCIPE 4 : TRANSPARENCE ET DIVULGATION



Les autorités devraient veiller à ce que les offres de services financiers numériques soient accompagnées de l'information appropriée sur les modalités.

### PRINCIPAUX ASPECTS :

- > Mettre en place et appliquer des règles de transparence et de divulgation pour les fournisseurs de crédit numérique. Les règles devraient révéler clairement l'échéance des prêts, les taux d'intérêt effectifs, les frais et les charges, les processus de recouvrement, le partage des données des consommateurs, les pénalités et toute autre information pertinente.
- > Mettre en place les règles pour veiller à ce que des modalités des crédits numériques soient révélées également de façon numérique en des termes simples et dans un langage compréhensible pour la plupart des consommateurs cible.
- > Les règles de divulgation et de transparence devraient montrer ostensiblement les modalités principales du service, y compris les frais imposés dans les locaux des fournisseurs et de ses agents.
- > Exiger l'affichage immédiat des modalités (et des futurs frais) des produits et services numériques de crédit. De plus, les conditions générales devraient être justes, équitables et responsables sans favoriser de façon disproportionnée qui que ce soit.
- > Établir des règles spécifiques facilitant la production de textes clairs et lisibles, adaptables aux smartphones et aux autres dispositifs numériques de petites dimensions.

### EXPLICATION :

La transparence et la divulgation appropriée des informations sur les offres de crédit numérique permettent que les consommateurs prennent des décisions informées, ce qui comprend pouvoir faire des comparaisons et choisir entre de multiples fournisseurs de service. Cette divulgation devrait être réalisée en langage simple facilement compréhensible pour un consommateur typique. Il est recommandable que l'information affichée soit exprimée en langage approprié tel qu'elle soit largement compréhensible pour le marché cible.

## PRINCIPE 5 : CODE DE DÉONTOLOGIE DE L'INDUSTRIE



Les autorités doivent veiller à ce que tous les fournisseurs de services financiers, y compris les fournisseurs non-bancaires, respectent un code de déontologie de l'industrie pour la fourniture de services financiers.

### PRINCIPAUX ASPECTS :

- > Plaider en faveur d'un code de déontologie de l'industrie pour le traitement équitable des clients dans la provision des services financiers, y compris les crédits numériques.
- > Les règles pour le traitement équitable des clients devraient inclure l'adhésion aux principes de transparence et de divulgation, du traitement des plaintes et les procédures éthiques de recouvrement de créances.
- > Le code de déontologie devrait stipuler que les fournisseurs de services financiers, y compris les tiers fournisseurs, sont responsables et engagés envers leurs clients en fournissant des services fondés sur les principes de la déontologie.
- > Il faut faire attention pendant la période de conception des produits et de leur livraison à ce que l'octroi de crédits numériques ne contribue pas à augmenter les discriminations en matière de crédit, en particulier envers les femmes et leurs MPME.

### EXPLICATION :

Un code de déontologie du secteur veille à ce que le marché adopte les normes d'autorégulation améliorant le traitement équitable des clients tout en rendant la régulation du secteur plus efficace. Un code de déontologie efficace augmente la confiance du consommateur et la fourniture de services de qualité, particulièrement pour les personnes et les petites entreprises, un segment cible pour l'inclusion financière. À tout le moins, un code de déontologie devrait inclure des règles normalisées en matière de transparence, devoirs de divulgation, adhésion aux pratiques non discriminatoires, pratiques éthiques de recouvrement des créances et systèmes appropriés de traitement de plaintes et de recours. Dans certains marchés, les autorités pourraient également avoir intérêt à explorer le potentiel des associations sectorielles pour assumer des rôles d'autorégulation/

surveillance. Un code de déontologie sectoriel devrait également garantir qu'il existe des contrôles pour les activités de sous-traitance, telles que la fourniture de pistes de clients potentiels, l'analyse de données et le recouvrement de créances. Ceci est particulièrement important étant donné le rôle des opérateurs de réseau mobiles (MNO) qui s'associent avec des banques pour la fourniture du crédit numérique en Afrique.

## PRINCIPE 6 : PROTECTION DES DONNÉES ET DE LA CONFIDENTIALITÉ



Les autorités devraient veiller à ce que les données du consommateur soient protégées efficacement conformément aux dispositions légales.

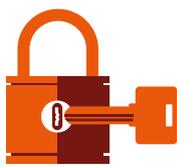
### PRINCIPAUX ASPECTS :

- > Diffuser et appliquer les règles pour la protection des données des consommateurs, la confidentialité des données et les droits d'usage.
- > Exiger des fournisseurs la mise en œuvre de mesures de mitigation des risques pour protéger la sécurité, l'intégrité et la confidentialité des informations des clients. Les règles et les principes de confidentialité des données devraient, au minimum, inclure des restrictions à l'accès aux données du consommateur, le consentement à l'utilisation/traitement des données, l'utilisation/traitement équitable et transparent des données se traduisant par la confidentialité des données du client.
- > Inclure des exigences aux fournisseurs pour l'obtention du consentement des clients avant de partager leurs données avec des tiers.
- > Les règles stipulant des exceptions à l'utilisation des données des consommateurs sans leur consentement peuvent comprendre la conformité aux lois ou aux ordonnances des tribunaux.
- > Les initiatives régionales de confidentialité des données doivent être encouragées et mises en application sur la base des principes communs : appuyer la circulation interrégionale des données et l'interopérabilité avec des approches existantes d'APEC et de l'UE et avec les approches nationales similaires.

### EXPLICATION :

La protection des données des consommateurs est essentielle pour que le crédit numérique, aussi bien que d'autres services financiers, donne confiance aux consommateurs en ce que leurs données sont privées et qu'elles seront utilisées de façon appropriée. Le fait de limiter le partage des informations des consommateurs sans leur consentement, sauf quand les fournisseurs doivent se conformer à la loi, augmente la conduite équitable sur le marché en garantissant que les consommateurs ne soient pas injustement traités, discriminés ou manipulés dans le processus d'obtention des services financiers. Dans la mesure du possible, les initiatives régionales transfrontalières peuvent renforcer la confiance entre pays, en facilitant le partage des meilleures pratiques entre décideurs et en permettant aux régulateurs de détecter et régler les inobservations plus facilement.

## PRINCIPE 7 : FRAUDE, CYBERSECURITÉ ET RÉSILIENCE



Les autorités devraient s'assurer de l'existence de mesures efficaces de prévention et de cybersécurité contre la fraude pour la protection des services de crédit numérique.

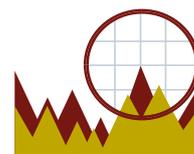
### PRINCIPAUX ASPECTS :

- > Établir et appliquer les règles exigent aux fournisseurs la mise en application des mesures de prévention et cybersécurité contre la fraude.
- > Exiger des fournisseurs le reporting périodique des fraudes et des incidents de cybermenaces aux autorités compétentes, y compris les mesures prises pour garantir que ces incidents ne se reproduiront plus.
- > Exiger des fournisseurs la conduite d'audits informatiques périodiques.
- > Mettre en œuvre des mesures pour que la collaboration entre agences mitige les menaces et les risques de cybersécurité du secteur.
- > Exiger des fournisseurs d'avoir des plans robustes de continuité des opérations (BCP) permettant la continuité à la suite d'une cyber-attaque ou de toute autre perturbation des activités.

### EXPLICATION :

Les affaires de cybersécurité sont essentielles à la provision de services financiers numériques. La perte de fonds des consommateurs et de leur information a des impacts négatifs en matière de confiance et de réputation sur les fournisseurs de services financiers, et sur le secteur. Les démarches de prévention de fraudes sont essentielles pour garantir que les fournisseurs de services sont résilients. En raison de la nature des risques de cybersécurité, il est impératif que les autorités mettent en œuvre des mesures de collaboration avec les acteurs locaux – collaboration entre secteurs public et privé – aussi bien que la collaboration transfrontalière en matière de cybersécurité. Le reporting d'incidences de fraude aux autorités compétentes aidera à prévenir et protéger contre la récurrence des fraudes.

## PRINCIPE 8 : ALPHABÉTISATION ET ÉDUCATION FINANCIÈRES



Les autorités devraient mettre en œuvre des programmes pour sensibiliser les consommateurs et pour les instruire au sujet des services financiers numériques.

### PRINCIPAUX ASPECTS :

- > Mettre en œuvre les politiques, stratégies et programmes favorisant la sensibilisation au sujet des services financiers numériques et renforcer l'éducation financière numérique et les connaissances pertinentes, particulièrement parmi les groupes défavorisés comme ceux des femmes et des jeunes.
- > Exiger des fournisseurs de services financiers numériques de conduire des annonces et campagnes efficaces de sensibilisation au sujet des produits, et de contribuer aux programmes sectoriels d'éducation financière.
- > Veiller à ce que les programmes de sensibilisation et d'éducation financières ne soient pas trompeurs ou biaisés.
- > Les politiques d'éducation/instruction financière numérique devraient comprendre la sensibilisation, la mitigation des risques et le traitement des plaintes et des recours.
- > Il faut conduire des enquêtes périodiques sur les consommateurs pour évaluer leur capacité financière et élaborer des stratégies nationales d'éducation financière appropriées.

### EXPLICATION :

La sensibilisation et la connaissance des services financiers numériques permettent aux consommateurs de prendre des décisions informées pour y accéder et les utiliser. La plupart des consommateurs n'ont pas des connaissances poussées en matière de services financiers, étant donné spécialement les changements dynamiques intervenant dans la prestation de services financiers grâce aux innovations numériques. L'instruction et l'éducation financières représentent un défi considérable qui requiert de la collaboration à l'échelle sectorielle. Les stratégies financières nationales d'éducation financière fournissent un moyen efficace et systématique de mettre en œuvre l'éducation financière à l'échelle sectorielle et d'augmenter la capacité des consommateurs. Les campagnes de sensibilisation devraient inclure les jeunes et les initiatives d'instruction financière numériques visant à l'égalité des sexes.

## PRINCIPE 9 : CONCURRENCE ET COLLABORATION



Les autorités devraient assurer la concurrence équitable sur le marché et augmenter la collaboration pour rendre plus efficace la provision du crédit numérique.

### PRINCIPAUX ASPECTS :

- > Établir et appliquer des règles pour la concurrence loyale dans la fourniture du crédit numérique et d'autres services financiers.
- > Interdire les pratiques anticoncurrentielles sur le marché pour protéger les consommateurs contre des pratiques commerciales de type prédateur et la collusion.
- > Collaborer avec d'autres organismes de normalisation dans l'application des pratiques commerciales concurrentielles équitables.
- > Établir les politiques et les règles pour l'interopérabilité de tous les services financiers, y compris les services financiers numériques.

### EXPLICATION :

Un marché compétitif pour la fourniture de services financiers, y compris le crédit numérique, crée une concurrence équitable et réduit les pratiques commerciales type prédateur. Ceci garantit à son tour que les clients sont protégés et disposent d'une gamme diversifiée et compétitive de choix. Cependant, dans les marchés où il y a seulement un acteur dominant, il est impératif que les autorités trouvent des moyens de veiller à ce que ce fournisseur unique ou dominant ne s'engage pas dans des pratiques commerciales de prédation. La collaboration et la coopération sur le marché sont essentielles pour mener à bien une prestation de services plus efficace. La coopération entre les organismes de régulation est indispensable pour réduire l'arbitrage normatif tandis que la collaboration sectorielle renforce l'interopérabilité.

## PRINCIPE 10 : PLAINTES ET SYSTÈME DE RECOURS



Les autorités devraient s'assurer de l'existence de systèmes appropriés, accessibles et efficaces pour le traitement des plaintes des recours des consommateurs pour les services de crédit numérique.

### PRINCIPAUX ASPECTS :

- > Établir et appliquer les règles pour mettre en place un mécanisme efficace pour les plaintes et les recours traitant les plaintes de façon appropriée, et offrant un accès aisé et des réparations appropriées.
- > Les règles et les règlements pour traiter les plaintes du consommateur devraient stipuler les rôles et les responsabilités des fournisseurs de services financiers et du processus de recours à une autorité compétente/Ombudsman.
- > Exiger des fournisseurs de services financiers de garder un registre des plaintes des consommateurs et de présenter les données à l'autorité compétente de façon régulière. Les formats de données devraient permettre leur ventilation additionnelle par sexe, âge et d'autres facteurs démographiques.
- > Des mesures suffisantes devraient être prises pour assurer que les plaintes et les mécanismes de recours sont mieux adaptés aux femmes.

### EXPLICATION :

Les mécanismes de plainte et de recours des consommateurs sont essentiels à leur protection. Il est donc impératif que ces mécanismes soient facilement accessibles, appropriés et clairement compris par les consommateurs des services financiers numériques. Un mécanisme efficace de traitement de plaintes et recours devrait inclure la mise en place de procédés pratiques et accessibles pour traiter les plaintes de façon rapide et pertinente. L'utilisation de la technologie pour améliorer l'efficacité du système de plaintes et recours devrait être évaluée.



**Alliance for Financial Inclusion**

AFI, Sasana Kijang, 2, Jalan Dato' Onn, 50480 Kuala Lumpur, Malaysia  
t +60 3 2776 9000 e info@afi-global.org [www.afi-global.org](http://www.afi-global.org)

 Alliance for Financial Inclusion  AFI.History  @NewsAFI  @afinetwork