

MODÈLE STRATÉGIQUE POUR LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS DE SERVICES FINANCIERS NUMÉRIQUES



CONTENTS

RÉSUMÉ	3
HISTORIQUE ET CONTEXTE	9
MODÈLE STRATÉGIQUE POUR LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS DE SFN	10
1. Orientations concernant le cadre politique et réglementaire	11
2. Orientations concernant le développement de produits et la fourniture de services	17
3. Orientations concernant la sensibilisation des consommateurs, les réclamations et recours	25
4. Orientations concernant le cadre de surveillance et d'application des règles	30
5. Orientations concernant les questions transversales	33
ABRÉVIATIONS ET ACRONYMES	36
ANNEXE 1. PRINCIPALES INITIATIVES CONCERNANT LA PROTECTION DES UTILISATEURS DE SFN À L'ÉCHELLE MONDIALE	36
ANNEXE 2. CONCEPTS CLÉS ET DÉFINITIONS	38
ANNEXE 3. BIBLIOGRAPHIE	39

REMERCIEMENTS

Ce modèle stratégique est un produit du groupe de travail sur les services financiers numériques et du groupe de travail sur l'autonomisation des consommateurs et la conduite sur le marché de l'AFI.

Nous tenons à remercier les institutions membres de l'AFI, les partenaires et les donateurs pour avoir généreusement contribué au développement de cette publication.

RÉSUMÉ

Au cours de la dernière décennie, les services financiers numériques (SFN) ont enregistré une croissance rapide qui a favorisé la généralisation de l'inclusion financière. Cet essor a toutefois entraîné dans son sillage des problèmes, notamment les risques liés à la protection du consommateur. En effet, bien que la plupart des régulateurs aient imposé des règles sur la protection du consommateur applicables au marché financier au sens large, les spécificités des services financiers numériques exigent des réformes ou adaptations appropriées aux règles en vigueur, de manière à rendre compte du rôle croissant des SFN sur les marchés.

Forts de ce constat, le Groupe de travail sur les services financiers numériques (DFSWG) et le Groupe de travail sur l'autonomisation des consommateurs et les pratiques de marché (CEMCWG) ont codifié, dans le présent modèle stratégique pour la protection des consommateurs de services financiers numériques, les principales orientations stratégiques en s'inspirant des manuels de référence de l'AFI élaborés au cours de la décennie ainsi que des meilleures pratiques recensées dans le réseau de l'AFI.

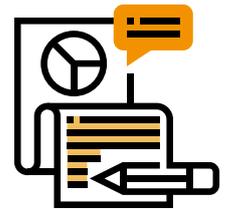
Dans le cadre de ce processus, ils se sont également appuyés sur les orientations stratégiques pertinentes élaborées par d'autres parties prenantes.

En conséquence, le présent modèle stratégique a été élaboré autour de
CINQ PILIERS D'ORIENTATION, à savoir :



À chaque pilier d'orientation correspondent des principes directeurs et des recommandations stratégiques essentielles dont une synthèse est présentée dans les pages qui suivent. Ceux-ci sont complétés par un exposé des enjeux et la présentation des meilleures pratiques et les retours d'expérience sectoriels du réseau de l'AFI (dans les encadrés).

DOMAINES COUVERTS PAR LE MODÈLE STRATÉGIQUE, PRINCIPES DIRECTEURS ET PRINCIPALES RECOMMANDATIONS.



1. ORIENTATIONS CONCERNANT LE CADRE POLITIQUE ET RÉGLEMENTAIRE

1.1.

Inclure des dispositions juridiques et réglementaires claires sur les SFN dans les cadres de protection des consommateurs

SYNTHÈSE DES PRINCIPALES RECOMMANDATIONS

- > Procéder à un examen de la protection des consommateurs de SFN.
- > Concevoir une politique de protection des consommateurs adaptée aux SFN.
- > Concevoir des dispositions relatives aux SFN inspirées d'approches fondées sur des données probantes et sur les risques.
- > Intégrer les dispositions des SFN dans les politiques de protection des consommateurs existantes.
- > Synthétiser et harmoniser, dans un recueil ou un cadre réglementaire sur la protection des consommateurs de SFN, les principaux mandats juridiques et les dispositions réglementaires spécifiques aux SFN.

1.2.

Établir un cadre de gouvernance clair et harmonisé

SYNTHÈSE DES PRINCIPALES RECOMMANDATIONS

- > Aider à la mise en place d'une unité inter-institutions de protection des consommateurs dédiée aux SFN.
- > Œuvrer à l'inscription de la protection des consommateurs de SFN dans le programme de travail des commissions du secteur financier ou des conseils nationaux des systèmes de paiement.
- > Définir et harmoniser la stratégie de surveillance spécialisée de la protection des consommateurs de SFN en matière de réglementation, de surveillance et de règlement des différends.
- > Définir un cadre de partage d'informations entre les institutions.

1.3.

Définir un cadre juridique/réglementaire clair pour réguler la concurrence sur le marché

SYNTHÈSE DES PRINCIPALES RECOMMANDATIONS

- > Promouvoir des règles du jeu équitables pour les prestataires de SFN afin de favoriser une saine concurrence.
- > Adopter des mesures visant à prévenir les comportements monopolistiques et anticoncurrentiels.



2. ORIENTATIONS CONCERNANT LE DÉVELOPPEMENT DE PRODUITS ET LA FOURNITURE DE SERVICES

2.1.

Assurer la protection de la vie privée et des données des consommateurs

SYNTHÈSE DES PRINCIPALES RECOMMANDATIONS

- > Intégrer les dispositions relatives à la protection de la vie privée et des données dans les politiques existantes en la matière.
- > Exiger des prestataires de SFN qu'ils disposent d'une politique interne en matière de :
 - protection de la vie privée et des données
 - divulgation et consentement.
- > Appliquer aux tierces parties du règlement sur la protection de la vie privée et des données.

2.3.

Promouvoir un traitement équitable et une conduite responsable des affaires

SYNTHÈSE DES PRINCIPALES RECOMMANDATIONS

- > Favoriser l'élaboration d'un code de conduite applicable au secteur.
- > Veiller à ce que le code de conduite mette en exergue les principes et les pratiques éthiques.
- > Mettre en place des pratiques d'octroi de prêt responsables pour la fourniture de crédit numérique grâce à :
 - Un mandat juridique et un cadre réglementaire clairs
 - Des capacités institutionnelles appropriées
 - Des fichiers de crédit complets et efficaces pour lutter contre le surendettement
 - Des initiatives de lutte contre les prêts à conditions abusives de la part de prestataires de crédit numérique, avec la fixation de plafonds d'intérêt et des régimes innovants en matière de taux d'intérêts (par exemple, incitation au remboursement, baisse des taux d'intérêt futurs, personnalisation des intérêts, etc.)
- > Des dispositions en matière de transparence et de divulgation pour veiller à ce que l'octroi du crédit numérique soit assorti de la divulgation appropriée des conditions (par exemple, durée du prêt, taux d'intérêt effectif, frais et charges, modalités de recouvrement, partage des données sur les consommateurs, pénalités et autres informations).

2.2.

Renforcer la cybersécurité

SYNTHÈSE DES PRINCIPALES RECOMMANDATIONS

- > Élaborer un cadre en matière de cybersécurité assorti de dispositions sectorielles spécifiques dans le respect du principe de proportionnalité.
- > Favoriser la coopération entre les acteurs concernés par la question de cybersécurité.
- > Lancer des campagnes de sensibilisation des consommateurs.
- > Exiger des prestataires de SFN qu'ils disposent de politiques et de processus internes visant à protéger les consommateurs, à sécuriser la prestation des services, à gérer les risques internes et à assurer la sécurité à long terme.
- > Exiger des prestataires de SFN qu'ils présentent régulièrement des rapports d'incidents concernant la cybersécurité.
- > Œuvrer à la mise en place d'un cadre de coopération avec les régulateurs et les contrôleurs externes sur les prestataires de SFN non résidents.

2.4.

Promouvoir l'adéquation du produit : orientation client, inclusivité, pertinence et utilité

SYNTHÈSE DES PRINCIPALES RECOMMANDATIONS

- > Intégrer les dispositions de protection des consommateurs de SFN dans le développement des produits, en adoptant une approche axée sur le client.
- > Définir des règles à même d'instaurer un marché inclusif et de garantir l'accès et la mobilité de la clientèle.
- > Définir des mesures progressives ou différenciées pour la démarche de connaissance du client.

2.5.

Adopter une approche de gestion des risques

SYNTHÈSE DES PRINCIPALES RECOMMANDATIONS

- > Exiger des prestataires de SFN qu'ils disposent d'un cadre interne de gestion des risques.
- > Définir les dispositions réglementaires appropriées pour limiter les risques de perte ou d'utilisation abusive du fonds du client.



3. ORIENTATIONS CONCERNANT LA SENSIBILISATION DES CONSOMMATEURS, LES RÉCLAMATIONS ET LES RECOURS

3.1.

Promouvoir l'alphabétisation et les compétences financières numériques

SYNTHÈSE DES PRINCIPALES RECOMMANDATIONS

- > Adopter des stratégies en matière d'alphabétisation et de compétences financières numériques.
- > Favoriser la collaboration entre les acteurs concernés.
- > Intégrer l'éducation et les compétences financières numériques dans le marketing/la publicité des produits.
- > Les initiatives en faveur de l'éducation et des compétences financières numériques doivent porter sur la sensibilisation, la prévention, l'atténuation des risques, les moyens de réclamation et de recours.
- > Les initiatives en faveur de l'éducation et des compétences financières numériques doivent être fondées sur des données probantes.
- > La ou les autorités concernées devraient communiquer (par exemple, via des sites Web ou régulièrement via les réseaux sociaux et médias traditionnels) la liste des prestataires de SFN agréés et ceux inscrits sur liste noire, les services/produits numériques autorisés, etc.

3.3.

Mécanisme de résolution des réclamations et des recours

SYNTHÈSE DES PRINCIPALES RECOMMANDATIONS

- > Formuler des dispositions en matière de SFN dans les directives réglementaires sur les réclamations et les recours des consommateurs.
- > Imposer aux prestataires de SFN la mise en place d'un mécanisme de règlement interne des différends (RID).
- > Établir les directives concernant la présentation des rapports sur le RID et le règlement externe des différends (RED).
- > Œuvrer à la coopération en matière de traitement des réclamations et de recours.
- > Dans la mesure du possible, et en fonction du cadre juridique interne et de la maturité du secteur des SFN dans le pays concerné, il conviendrait d'envisager la création d'une unité dédiée aux SFN au sein d'un organisme national indépendant de règlement des différends ou du département de RED du secteur/régulateur financier.
- > Les régulateurs devraient envisager l'adoption d'une technologie pour la gestion des réclamations, comme une fenêtre de chat, des vidéos interactives, etc.

3.2.

Assurer le caractère responsable des actions de marketing/publicité/vente (divulgation et transparence)

SYNTHÈSE DES PRINCIPALES RECOMMANDATIONS

- > Œuvrer à la pertinence des communications numériques grâce à des fonctionnalités orientées client, un langage adapté et des outils numériques pertinents (par exemple, des calculatrices numériques).
- > Fournir des orientations fondées sur des principes concernant la forme et les pratiques à respecter pour des actions de marketing/publicité/vente responsables.
 - Assurer une transparence et une divulgation effectives
 - Promouvoir l'utilisation d'un langage adapté
 - Définir des mesures proportionnées, qui ne limitent pas la créativité dans les actions promotionnelles ou publicitaires et dont la mise en œuvre n'entraîne pas de coûts excessifs.
- > Envisager/inclure des dispositions relatives à la transmission de rapports normalisés sur les prix vers une base de données centrale et publique afin de promouvoir une comparaison transparente des prestataires de SFN.



4. ORIENTATIONS CONCERNANT LA SURVEILLANCE ET L'APPLICATION DES RÈGLES

4.1.

Techniques et outils de supervision spécifiques aux SFN

SYNTHÈSE DES PRINCIPALES RECOMMANDATIONS

- > Procéder à une évaluation des approches, des outils et des techniques de surveillance existants afin d'en déterminer la pertinence par rapport aux besoins de surveillance du secteur des SFN.
- > Adapter les outils de surveillance existants aux réalités du secteur des SFN.
- > Veiller à ce que les approches, les outils et les techniques de surveillance correspondent aux principes pertinents des SFN.
- > Créer des critères de référence en matière de surveillance applicables aux principaux domaines thématiques concernant le secteur des SFN (par exemple, la protection des données, la cybersécurité, les agents, les technologies de l'information, l'externalisation, etc.) dans le pays concerné.
- > La ou les autorités concernées devraient surveiller les SFN non réglementés afin d'éclairer l'examen des limites et des dispositions réglementaires.

4.2.

Cadre de gouvernance de surveillance clair et harmonisé

SYNTHÈSE DES PRINCIPALES RECOMMANDATIONS

- > Promouvoir la coopération interinstitutionnelle entre les autorités compétentes chargées de la surveillance du secteur des SFN.
 - Créer un forum de surveillance interinstitutions
 - Définir un cadre de partage d'informations entre institutions
 - Mettre en place une plate-forme commune pour la communication des données
 - Normaliser la surveillance des questions thématiques essentielles des SFN, telles que la protection de la vie privée et des données, la cybersécurité, la démarche de connaissance client, le traitement équitable et la conduite des affaires, etc.

4.3.

Définir un mécanisme d'application efficace

SYNTHÈSE DES PRINCIPALES RECOMMANDATIONS

- > Adapter le mandat et les outils d'application au secteur des SFN.
- > Appliquer des mécanismes fondés sur des principes.
- > Promouvoir la coordination interinstitutions pour les besoins d'application.
- > Envisager de rendre publiques les mesures d'application (en particulier les sanctions) afin d'inciter les prestataires de SFN au respect des règles.



5. ORIENTATIONS CONCERNANT LES QUESTIONS TRANSVERSALES

5.1.

Promouvoir les principes de la protection des consommateurs en faveur des segments de population vulnérables

SYNTHÈSE DES PRINCIPALES RECOMMANDATIONS

Pour protéger les segments vulnérables concernés dans le pays :

- > Exploiter les outils de surveillance existants pour identifier les enjeux et évolutions en matière de risques pour la protection des consommateurs de SFN qui concernent fréquemment les segments vulnérables identifiés.
- > Œuvrer à l'adoption d'une approche multipartite pour promouvoir la protection des consommateurs de SFN.
- > Concevoir des initiatives pertinentes en matière d'éducation et de capacités financières numériques, fondées sur la demande et des données probantes.
- > Formuler des dispositions pertinentes répondant aux besoins des segments vulnérables dans les réglementations prudentielles et les normes de conduite des affaires.
- > Inciter les prestataires de SFN à concevoir et à fournir les produits, services et canaux de distribution en intégrant les connaissances comportementales sur les segments vulnérables concernés.
- > Inciter les prestataires de SFN à intégrer des stratégies adaptées aux segments de population vulnérables dans leurs actions de sensibilisation des consommateurs.

5.2.

Intégrer les SFN dans les interventions en cas de catastrophes/d'urgences

SYNTHÈSE DES PRINCIPALES RECOMMANDATIONS

- > Prendre des mesures dans les plus brefs délais pour coordonner l'intervention.
- > Lancer une campagne de sensibilisation.
- > Veiller à ce que les interventions d'urgence soient conformes aux principes de protection des consommateurs.
- > Veiller à ce que l'assouplissement réglementaire ne porte pas atteinte aux exigences relatives à une authentification adéquate.
- > Exiger des prestataires de SFN qu'ils se dotent d'un plan de continuité des activités.

HISTORIQUE ET CONTEXTE

Les SFN sont entrés dans une phase d'expansion et de généralisation marquée par un fort dynamisme en matière de produits, de services, de canaux de distribution, de types d'applications et d'acteurs.

De par leur portée multidimensionnelle, les SFN soulèvent différents risques pour la protection des consommateurs, à travers leur chaîne de valeur et les acteurs concernés, que ce soit au niveau de la demande, de l'offre ou des aspects réglementaires, comme l'illustre le tableau 1 ci-dessous.

D'après les nouvelles tendances observées sur les marchés financiers, ces risques peuvent entamer la confiance des consommateurs, déstabiliser les marchés financiers et décourager l'adoption et l'utilisation des SFN, sapant ainsi les progrès accomplis sur le front de l'inclusion financière.

Certes, les régulateurs reconnaissent la nécessité d'adopter une réglementation pertinente en matière de protection des consommateurs, mais la plupart d'entre eux doivent encore adapter leurs réglementations et actions actuelles en la matière pour refléter le rôle croissant des SFN.

Dans ce contexte, le DFSWG et le CEMCWG se sont engagés à synthétiser et harmoniser l'ensemble des enseignements, meilleures pratiques et politiques recensés dans les documents de référence de l'AFI, et dans son réseau, afin d'élaborer un modèle stratégique reconnu.

Ce document constitue un recueil des approches, cadres d'action et directives pertinents pour définir non seulement les orientations stratégiques mais aussi les approches pratiques et réglementaires de la protection des consommateurs de SFN.

TABLEAU 1 : SYNTHÈSE DES PRINCIPAUX RISQUES LIÉS À LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS DE SFN DU POINT DE VUE DE LA DEMANDE, DE L'OFFRE ET DE LA RÉGLEMENTATION

VOLET DEMANDE

- > Asymétrie de l'information
- > Insuffisance de l'éducation et des compétences financières numériques
- > Surendettement (pour les prêts numériques)
- > Manque de confiance à l'égard des prestataires de SFN
- > Manque de confiance dans les réseaux d'agents.
- > Illettrisme (lecture et calcul).



VOLET OFFRE

- > Produits non-adaptés aux besoins des clients et/ou non pertinents
- > Communication trompeuse
- > Manque de transparence
- > Prix déloyal/excessif
- > Pratiques commerciales agressives
- > Fraude/vol et escroqueries
- > Violation de données
- > Absence ou inefficacité du mécanisme de recours
- > Protection insuffisante des droits des consommateurs
- > Mécanismes inadéquats pour le retour d'information des clients.



VOLET RÉGLEMENTATION

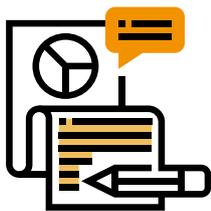
- > Cadre réglementaire non adapté au secteur des SFN
- > Laxisme des lois sur la protection du consommateur
- > Système de recours défaillant
- > Capacité insuffisante pour identifier les risques actuels et nouveaux en matière de protection des consommateurs de SFN
- > Capacité de surveillance insuffisante
- > Chevauchements réglementaires : écarts de réglementation et d'arbitrage, réglementation excessive.



MODÈLE STRATÉGIQUE DE PROTECTION DES CONSOMMATEURS DE SERVICES FINANCIERS NUMÉRIQUES



1. ORIENTATIONS CONCERNANT LE CADRE POLITIQUE ET RÉGLEMENTAIRE



1.1 PRINCIPE DIRECTEUR : INCLURE DES DISPOSITIONS JURIDIQUES ET RÉGLEMENTAIRES CLAIRES SUR LES SFN DANS LES CADRES DE PROTECTION DES CONSOMMATEURS

ENJEUX

Les marchés financiers assistent à l'extension du secteur des SFN, qui dépasse désormais les services de base d'encaissement et de décaissement (CICO) pour offrir un large éventail de services, qui englobent notamment la monnaie électronique, les comptes d'opérations, le crédit, l'épargne, l'investissement, l'assurance, les envois de fonds transfrontaliers, mais aussi des services qui facilitent la comparaison, la compréhension, l'accès, l'utilisation et la gestion des produits financiers par les consommateurs.

En outre, les prestataires de SFN élaborent des modèles d'affaires innovants, tels que l'utilisation des données dans la conception et la fourniture des produits et le regroupement de produits.

Compte tenu de cette évolution, il est nécessaire d'améliorer les cadres réglementaires existants pour tenir compte de la nature de plus en plus profonde et complexe des SFN et réduire au minimum les effets des approches dispersées, définies au cas par cas, ou de « rattrapage » qui s'efforcent de répondre aux risques, actuels ou anticipés, propres aux SFN.

Cette orientation s'inscrit dans l'idée selon laquelle l'adoption de dispositions juridiques et réglementaires claires sur les SFN constitue un premier socle nécessaire pour mener ensuite des interventions plus larges, en intégrant les SFN dans les cadres réglementaires de protection des consommateurs. Elle souligne la nécessité d'identifier, de définir et d'intégrer les dispositions juridiques et réglementaires pertinentes en matière de SFN dans les cadres de protection des consommateurs du marché financier déjà existants (par exemple, une politique nationale de protection des consommateurs, une politique nationale de protection des données, etc.), et dans des instruments réglementaires propres au secteur des SFN (mesures

applicables aux services financiers mobiles, à la monnaie électronique, aux services bancaires à distance, etc.).

PRINCIPALES RECOMMANDATIONS

- > **Procéder à un examen de la protection des consommateurs de SFN.** La ou les autorités concernées devraient procéder à un examen de l'écosystème afin de recenser les dispositions existantes en matière de protection des consommateurs relatives aux SFN et d'identifier les principales lacunes afin d'orienter les futures interventions stratégiques.
- > **Concevoir une politique de protection des consommateurs adaptée aux SFN.** Réformer/modifier les politiques existantes ou élaborer de nouvelles politiques de protection des consommateurs afin de répondre aux besoins du secteur des SFN dans le respect du principe de neutralité technologique. L'objectif principal consiste à rendre compte du paysage des SFN, actuel et anticipé, ainsi que des risques associés, du point de vue de la demande, de l'offre et de la réglementation.
- > **Formuler les dispositions en matière de SFN en fonction d'approches fondées sur les données probantes et les risques.** La ou les autorités concernées devraient formuler des dispositions en matière de SFN selon une approche fondée sur des données probantes, à partir des données décrivant les aspects essentiels du secteur des SFN, tels que : la maturité du marché ; la gamme de produits ; la capacité réglementaire ; les types de risque (existants et anticipés) ; le rythme de l'innovation sur le marché ; l'éducation et les compétences financières numériques des consommateurs ; les segments de population vulnérables ; et les interactions entre le marché interne et l'étranger, entre autres.
 - Les dispositions devraient suivre une approche fondée sur les risques, en tenant compte des canaux de distribution existants et anticipés et des innovations intervenant dans la gamme de produits.
 - Il convient d'associer des études réalisées sur le versant de l'offre (par exemple, analyse des procédures, etc.) et sur celui de la demande (par exemple, groupes de discussion, enquêtes, clients mystères) pour mieux cerner les points de vue des consommateurs et des prestataires de SFN.

> **Adopter une approche spécifique aux SFN et reposant sur des principes pour définir les politiques de protection des consommateurs de SFN.** Celle-ci doit inclure, sans s'y limiter, le principe de « neutralité technologique » (c'est-à-dire veiller à ce que la réglementation ne privilégie pas un mode de distribution d'un produit ou d'un service au détriment d'un autre) et de « proportionnalité » (c'est-à-dire garantir une réglementation appropriée au regard du modèle économique, de la taille des acteurs, de l'importance systémique, de la complexité et des activités transfrontalières des entités réglementées).

> **Intégrer des dispositions spécifiques aux SFN dans les politiques de protection des consommateurs existantes.** Les cadres de protection des consommateurs existants ont été définis suivant plusieurs modèles selon les pays. On observe ainsi notamment : des politiques uniformes de protection des consommateurs, tous secteurs confondus, au niveau national, des politiques de protection des consommateurs propres au secteur bancaire, des politiques de protection des consommateurs appliquées par un ensemble de régulateurs du secteur financier (marché des capitaux, assurances,

retraite, etc.), des directives réglementaires spécifiques à une technologie ou à certains produits, pour l'argent mobile, la monnaie électronique, les services bancaires à distance, les FinTech, les systèmes de paiement et la démarche électronique de connaissance client, entre autres.

- Quel que soit le modèle mis en œuvre dans un pays, les régulateurs devraient examiner les politiques de protection sous le prisme des SFN. Ils devraient concevoir et intégrer des dispositions spécifiques aux SFN pour combler les lacunes entre les différents mandats juridiques et instruments réglementaires.

> Dans la mesure du possible, et lorsque les cadres réglementaires existants ne traitent pas de manière adéquate les questions spécifiques aux SFN, ou présentent une portée fragmentée et ambiguë, les pays pourraient envisager de synthétiser et d'harmoniser les principaux mandats juridiques et dispositions réglementaires spécifiques aux dans un recueil/cadre réglementaire sur la protection des consommateurs de SFN. Cette démarche devrait être horizontale dans le respect du principe de neutralité technologique.

ENCADRÉ 1 : PROCESSUS D'ÉLABORATION D'UN CADRE DE PROTECTION DES CONSOMMATEURS : L'EXEMPLE DE LA PAPOUASIE-NOUVELLE-GUINÉE

En Papouasie-Nouvelle-Guinée (PNG), une grande partie de la population est exclue du secteur financier formel. Toutefois, ces dernières années, compte tenu de l'utilisation généralisée de l'argent mobile, la Banque centrale de PNG a élaboré un cadre de protection des consommateurs qui intègre les SFN.

Dans le contexte d'une attention croissante accordée à l'inclusion financière, les autorités ont élaboré la Stratégie de développement du secteur financier pour 2018-2030 et la Stratégie nationale d'inclusion financière 2016-2020. Des dispositions relatives à la protection des consommateurs ont été intégrées à ces deux stratégies. En 2018, le rapport du Trésor a mandaté une équipe chargée d'examiner le Cadre de la consommation et de la concurrence. Sa mission consistait à examiner les travaux de la Commission indépendante de la consommation et de la concurrence ainsi que les lois et les institutions qui protègent les consommateurs et favorisent la concurrence en PNG. Ce rapport recommandait également l'élaboration d'un cadre de protection des consommateurs qui soit spécifique au secteur financier.

Bien que l'inclusion financière dans le pays soit principalement portée par des établissements financiers traditionnels et que la concurrence entre les opérateurs de réseaux mobiles n'en soit qu'à ses débuts, un processus étroit de collaboration avec les parties prenantes du secteur à l'échelle régionale et provinciale a motivé la Banque centrale de PNG à élargir la portée du cadre à la FinTech et à inclure les considérations de protection des consommateurs de SFN.

Les règlements, initialement fondés sur une approche institutionnelle, ont été modifiés suivant une approche par produits, afin d'inclure tous les établissements financiers non réglementés présents dans le pays, qui échappaient jusqu'alors à la surveillance de la Banque centrale.



> Si un régulateur décide soit d'intégrer des dispositions spécifiques aux SFN dans les politiques de protection des consommateurs existantes, soit de créer un recueil de dispositions réglementaires sur la protection des consommateurs de SFN, il conviendra de veiller aux points suivants :

- Harmonisation des dispositions existantes :

Dans la mesure du possible, les régulateurs doivent identifier et harmoniser les éventuels chevauchements et les dispositions contradictoires dans les mandats juridiques, politiques ou dispositions réglementaires relatifs aux SFN. L'objectif consiste à éviter la fragmentation des dispositions réglementaires pertinentes sur la protection des consommateurs de SFN, à éliminer les complications inutiles, les ambiguïtés et les différends dans l'interprétation et la surveillance des politiques.

- Approche inclusive dans l'élaboration du cadre de protection des consommateurs de SFN : Les régulateurs devraient promouvoir la participation des autres régulateurs du secteur financier et parties prenantes concernées pour réaliser la synthèse et l'harmonisation, au sein d'un cadre complet de protection des consommateurs de SFN, des mandats juridiques et des dispositions réglementaires qui concernent les SFN dans différents instruments.

- Adopter une approche axée sur l'utilisateur des services dans l'élaboration du cadre de protection du consommateur de SFN :

L'autorité concernée devrait envisager l'adoption d'une approche axée sur le consommateur, en tenant compte des besoins, des normes et du comportement financier de différents segments de la population, comme les femmes, les jeunes, les plus pauvres dans les zones rurales, les micro, petites et moyennes entreprises (MPME), etc.

- Assurer la cohérence des dispositions sur les SFN avec les normes et protocoles réglementaires internationaux de portée sectorielle ou thématique :

Les régulateurs devraient veiller à ce que les dispositions de protection des consommateurs de SFN soient cohérentes avec les normes ou orientations sectorielles ou thématiques en vigueur à l'échelle mondiale ou régionale (par exemple, celles des organismes de réglementation, les associations industrielles) et les meilleurs exemples d'utilisation au niveau local. Il peut s'agir, entre autres, de normes/directives reconnues au niveau mondial en matière de protection des données, de cloud computing, de cybersécurité, de références de crédit, de monnaie électronique ou de dépôts assurés.

1.2 PRINCIPE DIRECTEUR : ÉTABLIR UN CADRE DE GOUVERNANCE CLAIR ET HARMONISÉ

ENJEUX

Il est de plus en plus fréquent que les innovations en matière de SFN, qui englobent notamment les dépôts, le crédit, la micro-assurance, les micro-pensions et les investissements assurés par voie numérique, impliquent des acteurs polyvalents. En conséquence, les innovations des SFN entrent simultanément dans le champ de la surveillance réglementaire de différents régulateurs, depuis le secteur financier au sens large, jusqu'aux secteurs des télécommunications et du commerce.

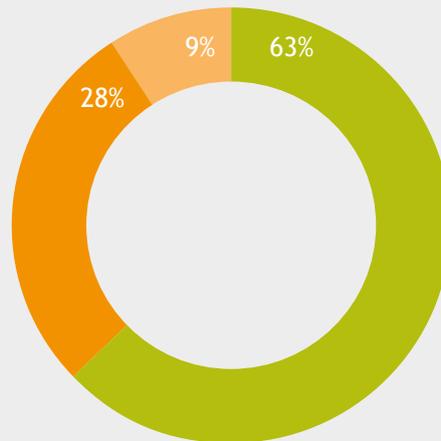
Dans certains pays, les contours du mandat de réglementation, de surveillance et de règlement des différends sont rendus plus flous encore par l'absence de compétence sectorielle des autorités nationales et des médiateurs, notamment en matière de protection des consommateurs, de protection des données, de cybersécurité et de concurrence. Au niveau institutionnel, les missions de réglementation sur la protection des consommateurs, de surveillance et de règlement des différends peuvent être partagées entre plusieurs services/départements techniques d'un même régulateur (par exemple, délégation à la surveillance prudentielle, direction des pratiques du marché, direction de la protection des consommateurs, direction des systèmes de paiement, direction des SFN, direction des services financiers non bancaires, direction de l'inclusion financière, etc.). Il en résulte des ambiguïtés quant à l'étendue des mandats, des rôles, des responsabilités et de la surveillance. Le nombre pléthorique de mandats de surveillance réglementaire accroît la complexité du cadre de gouvernance et peut aboutir à des arbitrages réglementaires ou à une réglementation excessive des SFN.

Si quelques initiatives de coordination ont été répertoriées, au sein du secteur financier, en matière de pratiques de marché et de protection des consommateurs, à l'initiative de comités ou conseils chargés des questions de sécurité, de solidité et de stabilité du secteur financier, de telles initiatives semblent peu fréquentes au sein du réseau. Compte tenu de l'importance désormais significative des SFN au sein des marchés, il conviendra d'inciter les régulateurs à envisager d'associer ces comités ou conseils à la coordination, l'harmonisation, la planification, la mise en œuvre et la surveillance de la protection des consommateurs de SFN, afin de garantir la cohérence et l'efficacité de l'utilisation des ressources et un impact optimal. Ces orientations visent à remédier aux effets de la fragmentation dans l'élaboration et la mise en

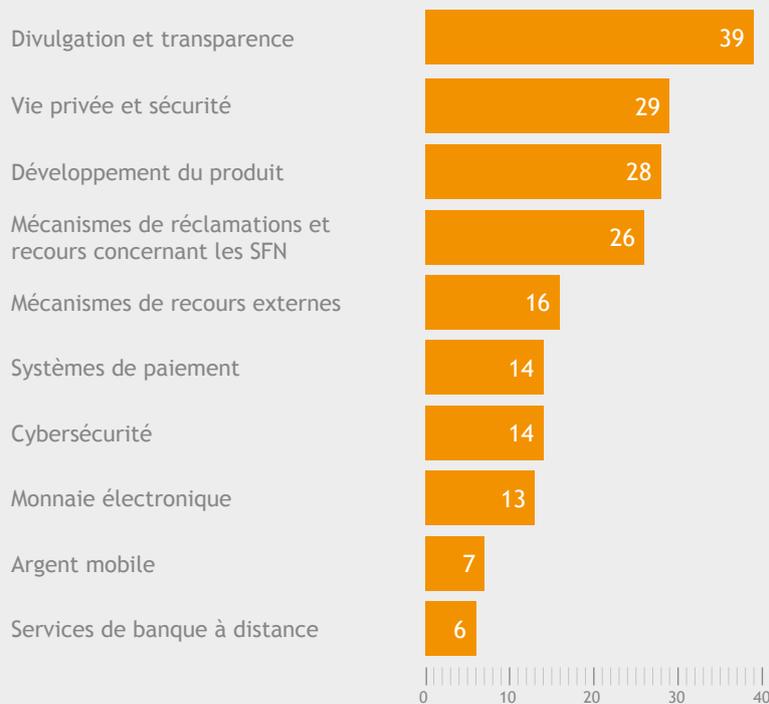
ENCADRÉ 2 : MESURES RELATIVES A LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS DE SFN MISES EN PLACE PAR LES MEMBRES DE L'AFI

Les régulateurs manifestent un intérêt de plus en plus soutenu envers l'adoption d'un cadre de protection des consommateurs de SFN, malgré certaines lacunes des réglementations ciblées dans la protection des consommateurs de SFN. Une étude menée auprès de l'AFI montre que peu de membres disposent d'un cadre de protection des consommateurs de SFN ciblé ou spécifique :

- CADRE DE PROTECTION DU CONSOMMATEUR pour les services financiers
- CADRE DE PROTECTION DU CONSOMMATEUR pour les SFN
- DISPOSITIONS SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR pour les SFN



Les pays ayant adopté des dispositions de protection du consommateur concernant les SFN ont couvert les dimensions suivantes :



œuvre des politiques par différentes organisations et institutions.

PRINCIPALES RECOMMANDATIONS

- > **Œuvrer à la mise en place d'une unité interinstitutionnelle de protection des consommateurs pour les SFN.** Dans la mesure du possible, et en fonction de la maturité du secteur des SFN et de l'ampleur des risques potentiels liés aux SFN dans chaque pays, la ou les autorités concernées devraient contribuer à la mise en place d'une unité interinstitutionnelle chargée d'appliquer une approche coordonnée et une démarche spécifique à la protection des consommateurs de SFN. La création de cette unité pourrait aussi lever, entre autres, les risques de chevauchements réglementaires. Cette unité devrait disposer d'un mandat juridique clair pour assurer la protection des consommateurs de SFN, qui définisse sans ambiguïtés ses rôles et responsabilités, ainsi qu'un champ de compétences et de surveillance appropriés à l'exercice de sa mission (en élargissant également la surveillance aux acteurs non réglementés, comme la FinTech, les géants technologiques ou Big Tech, etc.) L'unité doit être dotée des capacités adaptées en matière de compétences techniques, de ressources, d'outils et de systèmes de surveillance. En fonction du cadre réglementaire existant, cette unité spécialisée de protection des consommateurs pourra être créée comme :
- une unité/un service spécialisé(e) sur les SFN, placé(e) sous l'égide du régulateur des services financiers ;
 - une unité rattachée à un organisme indépendant de protection des consommateurs (habilitée à intervenir dans la surveillance du secteur financier).
 - une unité rattachée à une autorité spécialisée au contrôle des pratiques de marché pour les services financiers.
- > **Œuvrer à l'inscription de la protection des consommateurs de SFN dans le programme de travail des commissions du secteur financier ou des conseils nationaux des systèmes de paiement.** Dans la mesure du possible, et en fonction de la maturité et de l'importance du secteur des SFN au sein du secteur financier du pays concerné, l'autorité concernée devrait promouvoir l'inscription de la protection des consommateurs de SFN au programme de travail des commissions du secteur financier/conseils nationaux des paiements compétents. Cette initiative pourrait notamment prévoir l'intégration des principaux indicateurs/problèmes en matière de protection des consommateurs de SFN dans le programme de travail des missions de surveillance du conseil.

- Dans les pays dotés de conseils pour la protection des consommateurs dans le secteur financier, les autorités devraient veiller à ce que les principes de protection du consommateur de SFN soient pris en compte. Cela pourrait notamment supposer la création d'un groupe de travail sur la protection des consommateurs de SFN, auquel participeraient des régulateurs concernés en dehors du secteur financier, comme les autorités en charge des télécommunications et de la protection des données, ainsi que les associations de consommateurs concernées.
- Dans les pays qui ne disposent pas d'un conseil de protection des consommateurs, les régulateurs devraient envisager de mettre en place un comité/groupe de travail interinstitutionnel réunissant les acteurs de la protection des consommateurs de SFN, aussi bien issus du secteur financier que d'autres secteurs.

> **Définir et harmoniser la stratégie de réglementation, de surveillance et de règlement des différends relative à la protection des consommateurs de SFN.**

Le groupe de travail interinstitutionnel sur la protection des consommateurs de SFN devrait avoir pour mission l'harmonisation dans la conception et la mise en œuvre des politiques et actions de protection des consommateurs de SFN à travers tout le secteur. Le groupe pourrait examiner les points forts du mandat, du périmètre des responsabilités et des capacités, et désigner des chefs de file par domaines d'action en tenant compte des capacités dont disposent ses membres. Pour chaque domaine d'action, une ou plusieurs institutions peuvent être désignées comme chef de file. Si plusieurs institutions sont désignées pour un domaine d'action, les autorités devraient définir un cadre de responsabilité clair et axé sur les résultats pour chacun des participants.

> **Définir un cadre de partage d'informations entre les institutions.**

La ou les autorités concernées devraient définir les modalités qui assurent un partage simple et un accès rapides aux informations/données sur la protection des consommateurs de SFN pour les institutions concernées, en incluant, lorsque c'est pertinent, les associations de consommateurs et les membres du conseil interinstitutionnel de réglementation. Il pourrait s'agir notamment :

- de créer une plateforme commune sur laquelle les données sont mises à jour en temps réel ou périodiquement,
- d'instaurer des protocoles/exigences en matière de rapports périodiques applicables aux membres.

1.3 PRINCIPE DIRECTEUR : DÉFINIR UN CADRE JURIDIQUE/RÉGLEMENTAIRE CLAIR POUR RÉGULER LA CONCURRENCE SUR LE MARCHÉ

ENJEUX

Parce qu'elle contribue à la stabilité du marché et à la multiplicité des produits et des acteurs, la concurrence est un facteur important du fonctionnement du marché des SFN. Toutefois, la transformation numérique du secteur financier suppose des investissements importants en ressources (humaines et financières) que ce soit pour mettre au point des produits innovants ou pour conduire la nécessaire évolution des infrastructures. Cet état de fait peut conférer à certains prestataires un avantage concurrentiel sur le marché. De plus, en raison de leur nature multidimensionnelle, les SFN reposent sur des interdépendances entre les prestataires, les produits, les canaux, les données et les clients. Cette interdépendance très marquée au sein de l'écosystème des SFN peut être mise à profit par certains acteurs du secteur pour s'octroyer injustement des parts de marché ou atteindre une position dominante. À terme, un acteur dominant pourrait ainsi contrôler la majeure partie des données du secteur, influencer les canaux de distribution et renforcer encore son efficacité opérationnelle par des fusions-acquisitions ciblant certains acteurs technologiques ou canaux de distribution. Toute situation de monopole sur le marché

peut entraîner des distorsions de la concurrence, conférer au marché une orientation axée sur l'offre, limiter les choix et le pouvoir des consommateurs et desservir l'inclusion financière.

Il est donc essentiel que le régulateur favorise une concurrence saine sur le marché des SFN.

PRINCIPALES RECOMMANDATIONS

- > Établir des règles de jeu équitables applicables aux prestataires de SFN afin de favoriser une concurrence saine. La ou les autorités concernées devraient s'attacher à mettre en place des règles de jeu équitables dans le secteur des SFN pour favoriser une concurrence saine. Dans la mesure du possible, la ou les autorités concernées devraient élaborer un cadre de concurrence pour les SFN à l'échelle du secteur. Ce cadre devrait décrire les risques, processus et acteurs essentiels.
 - Pour les pays dotés d'autorités nationales/ médiateurs en matière de concurrence, la ou les autorités concernées devraient intégrer le cadre de concurrence défini pour les SFN dans leur cadre réglementaire plus général.
 - Les régulateurs devraient garantir un accès équitable aux systèmes de règlement des paiements, par une tarification équitable, afin de promouvoir un accès équitable pour les fournisseurs de monnaie électronique non bancaires.

ENCADRÉ 3 : MODÈLES DE GOUVERNANCE DE LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS AU SEIN DU RÉSEAU AFI

Une étude menée dans le réseau de l'AFI indique l'existence de divers modèles de surveillance de la **protection du consommateur**. En matière de gouvernance de la protection des consommateurs de SFN, il n'existe pas de modèle de meilleure pratique ni d'approche « uniforme ». Toutefois, il est essentiel que le cadre de gouvernance soit bien établi et définisse clairement le mandat, le champ de compétences, de surveillance et de coopération des institutions et régulateurs concernés, afin de garantir une application harmonisée et efficace de la protection des consommateurs de SFN.

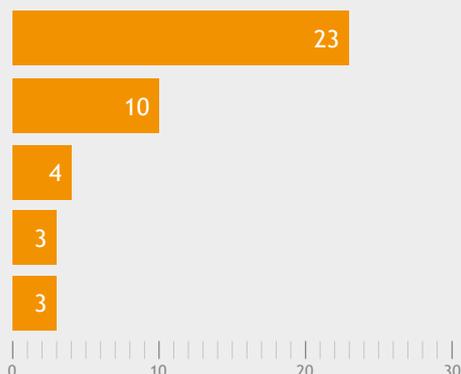
Unité/service de protection des consommateurs au sein de l'autorité de régulation du secteur financier

Autorité de protection des consommateurs chargée de la surveillance dans le secteur

Autorité de surveillance des pratiques de marché (par exemple, modèle jumelé) chargée de la surveillance

Création d'une autorité dédiée de protection des consommateurs

Absence d'autorité/d'unité de protection du consommateur



- Les régulateurs devraient s'efforcer d'assurer une interopérabilité sans différences de prix significatives jusqu'à la phase de croissance du marché des SFN.
 - Conformément aux mesures de jurisprudence des pays, les régulateurs devraient freiner les pratiques de recours à un agent exclusif et les restrictions verticales, en particulier sur les marchés émergents des SFN.
- > Adopter des mesures visant à prévenir les comportements monopolistiques et anticoncurrentiels. La ou les autorités concernées devraient adopter des mesures visant à empêcher les comportements monopolistiques et anticoncurrentiels de la part d'acteurs dominants. Cette mesure devrait être mise en œuvre en collaboration avec l'autorité de la concurrence du pays concerné afin de surveiller étroitement les mesures anticoncurrentielles et autres pratiques de marché abusives.
- Les autorités devraient veiller à ce que la réglementation en matière de monopole soit adaptée au degré de maturité du marché des SFN. Une attention particulière devrait être accordée aux obstacles à l'entrée sur le marché (rencontrés par les prestataires qui ne sont pas en position dominante) et à l'abus de position dominante. Cette démarche est importante dans le sens où elle permet de veiller à ce que la réglementation sur les monopoles ne freine pas indûment le développement des infrastructures et l'expansion du marché par les prestataires de SFN, ce qui pourrait desservir l'inclusion financière.
- > Reconnaître le rôle croissant de la propriété des données dans la création de situations de concurrence déloyales ou de monopole et adopter des dispositions réglementaires pour remédier à tout monopole déloyal en matière de données. Ces dispositions pourraient notamment concerner :
- La saisie, l'accès, la gestion et le stockage (localisation et flux transfrontaliers de données) des données par les Big Tech.
 - Des orientations spécifiques sur le partage des données afin de réglementer l'accès, le contrôle et l'utilisation des données relatives aux consommateurs, par exemple prévoir la portabilité des données pour permettre la transmission de dossiers clients d'un prestataire à un autre, qui favorise la concurrence.

2. ORIENTATIONS CONCERNANT LE DÉVELOPPEMENT DE PRODUITS ET LA FOURNITURE DE SERVICES



2.1 PRINCIPE DIRECTEUR : ASSURER LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE ET DES DONNÉES DES CONSOMMATEURS

ENJEUX

À l'ère de la finance numérique, les données se trouvent au cœur des SFN. Elle sont présentes tout au long de la chaîne de valeur opérationnelle des SFN, aussi bien en tant que données d'entrée (par exemple pour le développement de produits ou les interfaces de programmes d'application), données de sortie (données générées par les consommateurs lors de l'utilisation des SFN) ou en tant que produit (collecte et vente de données). De même, la gestion des données numériques connaît de nouvelles applications dans des projet d'innovation, par exemple dans les évaluations de solvabilité basées sur des algorithmes, l'utilisation de mégadonnées ou l'intelligence artificielle (IA), etc.

Dans ce contexte, toute utilisation, gestion ou stockage inappropriés des données des clients, associés à une divulgation et une transparence insuffisantes, peuvent exclure les segments vulnérables de l'utilisation des services financiers, saper la confiance dans les SFN ainsi que les progrès accomplis sur le front de l'inclusion financière.

Il est donc essentiel pour les régulateurs de répondre à deux problématiques, à savoir (i) comment protéger les données de tout accès non autorisé (protection des données) et (ii) comment garantir l'utilisation et la gestion appropriées des données des consommateurs (confidentialité des données). Même si la notion de vie privée peut varier d'un pays à l'autre, les régulateurs devraient veiller à ce que la promotion de ce principe directeur préserve la protection des droits fondamentaux des consommateurs.

PRINCIPALES RECOMMANDATIONS

> Intégrer les dispositions relatives à la confidentialité et à la protection des données dans les politiques en place concernées.

La ou les autorités concernées devraient envisager d'examiner, au moyen de consultations avec le secteur des SFN, les dispositions existantes sur la confidentialité et la protection des données, afin d'identifier les éventuelles lacunes et d'évaluer les risques potentiels. Toute modification réglementaire devrait garantir la protection et la confidentialité des données des consommateurs lors de la collecte, du traitement, de l'utilisation, de la distribution et du stockage des données. Le cas échéant, la ou les autorités du secteur financier concernées devraient prévoir des dispositions spécifiques pour les mégadonnées, l'IA, l'externalisation des services informatiques, le système bancaire ouvert, les données biométriques d'identification, les flux de données transfrontaliers et stockage en ligne (surveillance des prestataires non résidents et des transferts de données transfrontaliers).

- Comparer les dispositions aux lois régionales et internationales pertinentes en matière de protection des données, par exemple le RGPD et les meilleures pratiques nationales (par exemple, celles de la Malaisie et du Brésil).

> Exiger des prestataires de SFN qu'ils disposent de politiques internes sur la confidentialité et la protection des données.

La ou les autorités concernées devraient exiger aux prestataires de SFN l'adoption d'une politique interne sur la protection des données et la vie privée des consommateurs, qui couvre de la totalité du cycle de vie des données, de leur création à leur suppression. Elles devraient également établir une relation équilibrée et mutuellement bénéfique entre la personne concernée (client) et le responsable du traitement des données (prestataire de SFN). Ces autorités pourraient notamment fournir :

- La typologie des données pouvant être collectées ou dont le recueil est justifié par des besoins opérationnels.
- La durée maximale de conservation des données.
- Un plan d'évaluation pour identifier les risques liés à la confidentialité des données et les mesures correctives correspondantes.
- Une matrice de sanctions en cas de violation de la vie privée ou de manquement à la protection des données.
- Des dispositions de sauvegarde pour empêcher la mod-

ification illicite ou fortuite des fichiers de données (en prévoyant par exemple des restrictions d'utilisation ou des journaux de violation du système).

- Des processus visant à garantir un accès aux données et leur utilisation par le régulateur à des fins de surveillance, etc.

> Exiger des prestataires de SFN qu'ils disposent de politiques internes en matière de divulgation et de consentement.

La ou les autorités concernées devraient, entre autres, formuler des orientations détaillées concernant la sensibilisation des consommateurs, notamment :

- L'obligation d'informer adéquatement les clients sur la nature précise des données collectées/stockées par les prestataires de SFN, sur la manière dont les données sont protégées, distribuées et communiquées, en s'assurant de leur accord.
- Le droit des consommateurs à accéder à leurs données et à en contester toute inexactitude.
- Les contrats de mandat avec les clients devraient contenir une clause de confidentialité qui devrait être communiquée dans un format et une langue faciles à comprendre et, si possible, lue et expliquée aux clients.
 - Les régulateurs pourraient envisager d'attribuer la charge de la protection des données aux prestataires en leur imposant des restrictions d'utilisation. Cette mesure pourrait restreindre l'utilisation des données dans l'intérêt du client (« obligation fiduciaire » d'agir dans l'intérêt d'un tiers).
- L'obligation d'obtenir le consentement des clients avant d'utiliser et de partager des données/informations avec des tierces parties (telles que les banques centrales, les vendeurs de données, etc.) et de leur accorder la possibilité de revenir sur ce consentement à tout moment (s'il n'est pas obligatoire pour bénéficier du produit/service).

> Étendre aux tierces parties la réglementation sur la confidentialité et la protection des données :

La ou les autorités concernées devraient exiger des prestataires qu'ils assument la responsabilité de la confidentialité et de la protection des données dans leurs relations avec des tierces parties (notamment en cas d'externalisation de services opérationnels et technologiques). Il conviendrait également d'inclure des dispositions visant à informer le client et à obtenir son consentement au partage des données.

La ou les autorités concernées devraient élaborer

un cadre de coopération avec des régulateurs et contrôleurs externes pour assurer l'extension de la surveillance aux prestataires de SFN non résidents.

2.2 PRINCIPE DIRECTEUR : RENFORCER LA CYBERSÉCURITÉ

ENJEUX

Les prestataires de SFN révolutionnent le paysage de l'inclusion financière, aussi bien en termes de rapidité que d'envergure, en permettant d'inclure les personnes les plus pauvres. Bien souvent, pour les personnes à faibles revenus, l'ouverture d'un compte numérique marque l'ouverture du premier compte financier formel. Cette migration progressive des espèces vers les SFN s'accompagne d'une mutation des délits imputables à des motifs financiers : les menaces ou attaques physiques se transforment dès lors en cyberattaques ou cybermenaces. Il en résulte une augmentation des cas de coupures des systèmes, de violation des données et de fraude.

L'intégrité et la sécurité des systèmes d'exploitation et de distribution, ainsi que celles des appareils utilisés par les consommateurs, s'avèrent essentielles pour : (i) protéger les actifs/les fonds des clients ; (ii) protéger les données des consommateurs ; et (iii) assurer la stabilité opérationnelle des prestataires et du marché financier en général.

Les pays qui consacrent généralement moins d'investissements au développement et à la sécurité des cybersystèmes restent vulnérables à ces menaces croissantes, exposant ainsi aux risques les consommateurs les plus pauvres, dont l'éducation financière numérique peut être limitée ou inexistante. Il en résulte une expérience négative pour les consommateurs, qui porte atteinte à la réputation des SFN et sape les progrès accomplis sur le front de l'inclusion financière.

PRINCIPALES RECOMMANDATIONS¹

> **Élaborer un cadre de cybersécurité assorti de dispositions spécifiques au secteur des SFN.** La ou les autorités concernées devraient harmoniser les dispositions légales et réglementaires en un cadre applicable aux prestataires de SFN. Ce cadre devrait suivre des approches fondées sur des principes (notamment la neutralité technologique), en s'inspirant des cadres normatifs internationaux, et être adapté aux réalités et aux évolutions du marché local.

- Veiller à ce que le cadre soit proportionné et fondé sur les risques afin d'éviter des exigences excessives et coûteuses qui ont des effets négatifs

sur les entreprises de SFN à faible marge et les écosystèmes en formation.

- > L'autorité devrait disposer d'un rôle de surveillance défini, pour surveiller et contrôler la cybersécurité au sein de l'écosystème des SFN. L'autorité devrait définir des dispositions spécifiques, notamment :
 - Définir un mécanisme visant à garantir que des mesures appropriées d'atténuation des risques liés à la cybersécurité sont appliquées par toutes les parties prenantes de la chaîne de valeur des SFN.
 - Imposer clairement à toutes les parties prenantes de la chaîne de valeur des SFN l'obligation de sensibiliser les utilisateurs finaux à la cybersécurité.
 - Établir pour toutes les parties prenantes des accords de niveau de service relatifs à la résolution des problèmes de cybersécurité rencontrés par les utilisateurs finaux de SFN.
- > **Favoriser la coopération entre les parties prenantes concernées.** L'autorité devrait promouvoir le partage d'informations et la collaboration entre les parties prenantes concernées au niveau local et international (prestataires de SFN, régulateurs, universités, etc.) de manière à envisager :
 - La création d'un organe national de sensibilisation et d'alerte en matière de cybersécurité ; en cas de capacités insuffisantes, elle devrait envisager d'identifier des partenaires régionaux ou internationaux en vue d'un soutien.
 - L'instauration d'une concertation périodique entre les prestataires de SFN et les régulateurs pour débattre des questions émergentes, accroître la sensibilisation et élaborer des stratégies de réponse coordonnées.
 - La création d'un centre d'opérations de cybersécurité (CSOC) et une équipe d'intervention d'urgence informatique (CERT) à l'échelle du secteur.
 - Œuvrer à la coopération entre le CSOC/CERT établi au niveau national et le CSOC/CERT régional/international.
- > **Exiger des prestataires des SFN qu'ils disposent de politiques, de processus et d'un plan de réponse aux incidents de cybersécurité interne :** L'autorité devrait veiller à ce que les prestataires de SFN mettent en œuvre des procédures internes qui

¹ Pour plus d'informations, veuillez vous reporter au document de référence de l'AFI (en anglais) « La cybersécurité au service de l'inclusion financière : Cadre et guide des risques » (2019).

incluent des dispositions destinées à :

- protéger les clients ;
 - assurer la prestation des services ;
 - gérer les risques internes ;
 - comprendre et gérer les risques éventuels liés à des partenaires/tiers ;
 - garantir une approche proactive à long terme de l'atténuation et de la gestion des risques.
 - définir des exigences/directives réglementaires minimales pour préserver l'intégrité des systèmes d'exploitation et des technologies. Cette mesure pourrait notamment inclure :
 - Des protocoles d'authentification robustes ; par exemple, une authentification à facteur unique pour les transactions de faible valeur ou la simple consultation d'un compte, en envisageant une authentification multifacteurs (pouvant inclure des données biométriques) pour les modifications de compte et les transactions plus importantes, etc.
 - La protection des données et de la vie privée : normes de chiffrement minimales, autorisation effective du personnel du prestataire, choix d'algorithmes cryptographiques, longueur des clés, outils de gestion des clés, etc.
 - Des fonctionnalités actives et automatisées de surveillance des transactions et d'alerte pour la détection et la prévention de la fraude.
 - Une évaluation de la vulnérabilité et tests d'intrusion.
 - La désignation de points de contact chargés de surveiller les stratégies internes. Par exemple, un responsable de la lutte contre la fraude pour les petites entreprises, et un directeur de la sécurité des systèmes d'information (CISO) pour les grandes entreprises ayant une part de marché supérieure à 10 %.
- > **Exiger l'établissement de rapports réguliers et de rapports d'incidents.** La ou les autorités concernées devraient exiger des prestataires de SFN qu'ils fournissent des rapports réguliers et des rapports d'incidents sur les cyberattaques, les perturbations de services et les violations de données, ainsi que les mesures correctives appliqués et les délais observés. Il convient de définir ces exigences d'établissement des rapports en respectant le principe de proportionnalité, pour éviter de faire peser une charge excessive sur les petites entreprises du secteur des SFN.

ENCADRÉ 4 : MESURES DE CYBERSÉCURITÉ : L'EXEMPLE DU GHANA

En 2018, la Banque du Ghana² a publié le cadre de cybersécurité intitulé « Directive sur la cybersécurité et la sécurité de l'information », qui définit des protocoles et des procédures, en s'inspirant des réglementations et normes internationales (comme la norme ISO 7001 pour la sécurité de l'information ou les lignes directrices ISO 27032).

Les principaux sujets couverts par le cadre sont les suivants :

- > Les scénarios de routine et d'urgence
- > L'équipe principale et ses responsabilités
- > La communication et la coopération au sein de l'entreprise et avec le régulateur
- > L'établissement des rapports réguliers et au cas par cas
- > Les mesures de sécurité
- > L'assurance de la sécurité des données et des réseaux.



2.3 PRINCIPE DIRECTEUR : TRAITEMENT ÉQUITABLE ET CONDUITE RESPONSABLE DES AFFAIRES

ENJEUX

Le secteur des SFN est marqué par une âpre concurrence, les prestataires se disputant l'acquisition de nouveaux clients. Cette situation a joué un rôle prépondérant dans l'essor de l'inclusion financière, en particulier pour atteindre le dernier kilomètre. En effet, l'achat d'un SFN représente peut représenter pour le consommateur concerné le premier accès à un service financier formel. Toutefois, ce paysage concurrentiel peut inciter certains prestataires de SFN à se livrer à des pratiques abusives et préjudiciables à l'égard des consommateurs, au risque d'entacher l'image de l'ensemble du secteur.

En ce qui concerne l'inclusion financière, ces pratiques commerciales déloyales et irresponsables peuvent tirer parti des vulnérabilités des consommateurs (par exemple, l'illettrisme, la faible culture financière numérique, etc.), en particulier parmi les plus pauvres. Par ailleurs, elles pourraient accentuer d'autres vulnérabilités telles que la limitation de l'accès aux services financiers, en raison d'un profilage numérique ou d'un surendettement découlant de l'octroi de prêts non adaptés ou usuraires. L'objectif de ces orientations

² Pour plus d'informations, veuillez vous reporter au document de référence de l'AFI (en anglais) « La cybersécurité au service de l'inclusion financière : Cadre et guide des risques » (2019).

consiste à promouvoir des normes éthiques rigoureuses et à instaurer un écosystème fiable et digne de confiance, fondé sur le respect, une conduite équitable et des garanties appropriées permettant de détecter et corriger les pratiques irresponsables et déloyales des entreprises.

PRINCIPALES RECOMMANDATIONS

A) Favoriser l'élaboration d'un code de conduite applicable au secteur.

La ou les autorités concernées devraient promouvoir l'intégration de dispositions spécifiques aux SFN dans le code de conduite en vigueur dans le secteur financier, et favoriser l'élaboration et l'adoption d'un code de conduite par les nouveaux acteurs, tels que les FinTech, etc. Ce code devrait s'appuyer sur des principes largement reconnus (par exemple l'intégrité, la transparence, l'équité, la confidentialité, etc.) afin d'instaurer un cadre de protection sûr et responsable des consommateurs de SFN. Cela permettrait aux prestataires de SFN de s'approprier le processus, de participer activement à l'identification des risques et à l'élaboration des mesures d'atténuation, et d'être responsable de leur mise en œuvre. Les autorités devraient veiller à ce que tous les prestataires de services financiers, y compris les prestataires non bancaires, respectent le code de conduite applicable à la fourniture de services financiers.

- > Les Codes de conduite devraient être rendus publics et évalués périodiquement par l'autorité de régulation et les représentants des entreprises du secteur, les résultats de ces évaluations étant de même rendus publics et ouverts aux commentaires.
- > Les Codes devraient prévoir des dispositions et des sanctions en cas de non-respect, dont la surveillance peut être confiée au secteur lui-même (autorégulation).
- > Le Code de conduite devrait porter, entre autres, sur la tarification et les conditions équitables, notamment la diligence raisonnable concernant les agents et le principe de prudence en cas d'externalisation.
- > Le régulateur devrait exiger des prestataires de SFN qu'ils veillent à la communication du Code de conduite et à sa mise en application par leurs agents et autres tierces parties.
- > Dans la mesure du possible, il convient d'inciter les prestataires de SFN (en particulier ceux présents dans différents pays d'une région) à étendre l'application du Code de conduite au

niveau régional/sous-régional, afin de contribuer à la rationalisation des normes de protection des consommateurs de SFN dans la région/sous-région concernée.

B) Veiller à ce que le code de conduite mette en exergue les principes et les pratiques éthiques.

Les autorités devraient exiger des prestataires de SFN qu'ils intègrent les principes éthiques dans leur Code de déontologie interne en vue du traitement équitable et respectueux des clients. Ce Code devrait être régulièrement mis à jour, sur la base des valeurs fondamentales des prestataires régissant les relations internes et externes, et des normes de conduite (par exemple, appliquer des normes de conduite professionnelle, respecter la clientèle, éviter les discriminations en prêtant attention aux segments de population vulnérables comme les femmes ou les personnes handicapées, éviter les conflits d'intérêts, les informations privilégiées et la corruption). Il devrait également décrire les procédures internes du prestataire de SFN en matière de signalement et de gestion des infractions, ainsi que les sanctions applicables (mécanismes de réclamation/boîtes à suggestions/système de signalement spécifique, etc.). L'orientation principale peut consister à :

- > Adopter des normes rigoureuses d'éthique professionnelle applicables à l'ensemble du personnel (y compris les tierces parties).
- > Bannir toute discrimination, qu'elle soit systématisée (par exemple, profilage de données) ou individuelle (par un membre du personnel ou un agent) à l'égard des consommateurs, ainsi que toute discrimination fondée sur des systèmes, des algorithmes, l'origine ethnique, le sexe, l'âge, le handicap, etc.
- > Définir des orientations sur les mécanismes de contrôle interne pouvant être mis en place (par exemple, systèmes d'évaluation des performances avec récompenses et/ou sanctions, mécanismes de réclamation, etc.).

C) Mettre en place des pratiques de prêt responsables³:

Dans le cadre de l'octroi de petits prêts par des moyens numériques, les régulateurs devraient tenir compte des principes suivants pour améliorer leurs interventions réglementaires afin de contribuer à un secteur du crédit numérique responsable.

³ Pour plus d'informations, veuillez vous reporter aux documents de référence de l'AFI : « Le crédit délivré numériquement : problèmes de protection des consommateurs et réponses politiques aux nouveaux modèles de prêt numérique » (2017, disponible en anglais) et « Cadre de politiques sur le crédit numérique responsable » (2020)

- > **Un mandat juridique et un cadre réglementaire clairs** : Les autorités devraient définir un mandat juridique clair pour l'octroi de licences, la réglementation et la surveillance des pratiques de marché en vue de la fourniture de crédit numérique.
- > **Des capacités institutionnelles appropriées** : Les autorités devraient investir dans l'acquisition des capacités appropriées, en termes de compétences techniques, de ressources, d'outils et de systèmes de surveillance pour une réglementation et une surveillance efficaces du secteur du crédit numérique.
- > **Des systèmes complets et efficaces de références de crédit** : Les autorités devraient mettre en place des systèmes complets et efficaces de références de crédit qui intègrent un large éventail de sources d'information, y compris les prestataires de services financiers non bancaires.
 - Il convient d'exiger des prestataires de crédit numérique qu'ils utilisent les systèmes de référence de crédit, afin de réduire le risque de surendettement. Il convient par ailleurs de prendre dûment en considération les coûts liés aux rapports de crédit et aux références, ainsi que les conséquences défavorables d'une inscription sur une liste d'exclusion au titre de prêts de faible valeur.
- > **Transparence et divulgation** : Les autorités devraient rendre obligatoires des dispositions visant à garantir une offre de crédit numérique assortie d'une divulgation appropriée des conditions (par exemple, durée du prêt, taux d'intérêt effectif, frais et charges, processus de recouvrement, partage des données sur les consommateurs, pénalités et autres informations).
- > **Lutter contre les prêts usuraires de la part de prestataires de crédit numérique par des actions spécifiques telles que** :
 - La fixation de plafonds sur taux d'intérêt : les segments de population à faible revenu/économiquement vulnérables devraient être pris en considération lors de la fixation de ces plafonds.
 - Grâce à des collaborations sectorielles, instaurer une pression morale pour inciter les prestataires de SFN à recourir à des régimes novateurs d'intérêts non usuraires. Cela pourrait notamment inclure :
 - des structures de taux d'intérêt incitatives, telles qu'une remise monétisée sur les prêts et la réduction future des taux d'intérêt.
 - la personnalisation des taux d'intérêts, en particulier pour les segments de population vulnérables.

ENCADRÉ 5 : CHAMP D'APPLICATION DE LA RÉGLEMENTATION SUR LE TRAITEMENT ÉQUITABLE ET LA CONDUITE RESPONSABLE DES AFFAIRES DANS LES PAYS MEMBRES DE L'AFI À L'ÉTUDE

Une enquête menée auprès des membres de l'AFI indique que, dans l'ensemble, les régulateurs ont instauré des dispositions réglementaires pour tenir compte des principales recommandations fondées sur des principes mentionnés plus haut. Néanmoins, la plupart des régulateurs doivent encore élaborer une réglementation spécialisée sur le crédit numérique et le prêt responsable. Seule la Thaïlande a indiqué avoir adopté une réglementation spécialisée sur le crédit numérique, et dix pays seulement ont déclaré avoir mis en place une surveillance réglementaire des prestataires de crédit numérique non bancaires, en particulier pour les FinTech.



2.4 PRINCIPE DIRECTEUR : PROMOUVOIR L'ADÉQUATION DU PRODUIT : ORIENTATION CLIENT, INCLUSIVITÉ, PERTINENCE ET FACILITÉ D'UTILISATION

ENJEUX

Le degré de complexité des SFN continue à progresser suivant un rythme rapide, au gré des innovations apportées aux gammes de produits, services, canaux de distribution, types d'applications, etc. Dans un environnement dominé par l'importance d'atteindre l'efficacité opérationnelle, la mise au point et les modalités de fourniture des produits tendent à être plus favorables aux prestataires qu'aux consommateurs. Or, sur les marchés où les SFN sont devenus un catalyseur essentiel de l'inclusion financière, tout décalage entre, d'une part, le développement, la fourniture et la facilité d'utilisation d'un produit et, d'autre part, la capacité des consommateurs à acquérir et à utiliser ce produit a des incidences directes sur la promotion de l'inclusion financière dans ces pays.

Il est donc devenu essentiel pour les régulateurs de promouvoir le développement d'un marché axé sur l'utilisateur des services, qui facilite l'inclusion de tous les segments de consommateurs (en répondant aux besoins spécifiques des différents groupes de clients, tels que les femmes, les jeunes ou les personnes handicapées), et qui soit économiquement abordable, en particulier pour

les plus démunis. Cette dimension est déterminante pour élargir l'accès aux SFN et assurer des progrès continus dans l'utilisation et la qualité de ces services - ce qui conduira à une amélioration durable des taux d'inclusion financière.

PRINCIPALES RECOMMANDATIONS

- > **Adopter une démarche axée sur le client lors de la conception des SFN.** La ou les autorités concernées devraient étudier l'intérêt pour leur juridiction d'adopter certaines des approches suivantes lors de la définition des produits et des canaux de distribution :
 - **Recueillir de manière proactive des données** sur l'adéquation de l'offre tout au long du parcours des clients, en s'appuyant sur des enquêtes et des outils qui couvrent à la fois l'offre et la demande.
 - **Prévoir une validation des produits** : le régulateur pourrait examiner/approuver les caractéristiques des SFN (conditions générales) et de leurs éventuelles modifications, en définissant une liste de produits, services, et caractéristiques interdits (par exemple, la vente liée).
 - Promouvoir des caractéristiques minimales pour faire en sorte que les innovations favorisent l'inclusion financière et répondent aux besoins du marché.
 - **Appliquer une approche fondée sur des principes** : le régulateur peut imposer aux prestataires le respect de certains principes (par exemple, protection des données et de la vie privée, transparence et divulgation, accessibilité économique, etc.) pour garantir la pertinence des produits, en appliquant des normes minimales pendant la phase de conception, les projets pilotes et/ou le déploiement final (par exemple, en utilisant des connaissances comportementales sur la clientèle avec une attention particulière pour les segments vulnérables).
 - Pour promouvoir l'accessibilité économique, le régulateur pourrait fournir des grilles/indications de tarifs en indiquant les prix plafonds applicables aux produits et services financiers numériques, en s'appuyant sur la coopération avec les entreprises du secteur ou par d'autres moyens, notamment en exerçant une pression morale sur les acteurs concernés.
 - **Procéder à des tests** pour évaluer les innovations, le régulateur pourrait définir des bacs à sable réglementaires incluant des indicateurs d'adéquation des produits, intervenir auprès des pôles d'innovation, etc.

> **Définir des règles à même d'instaurer un marché inclusif et de garantir l'accès et la mobilité de la clientèle.** La ou les autorités concernées devraient adopter des mesures qui créent un marché inclusif et assurent l'accès et la mobilité des utilisateurs en s'attachant à :

- Offrir l'interopérabilité des infrastructures du système de paiement.
- Réduire les barrières à l'entrée et à la sortie du marché (pour les prestataires de SFN) et faciliter le changement de produits/services par les consommateurs (par exemple, prévoir des dispositions relatives à un délai de rétractation, à la clôture d'un compte, au remboursement anticipé d'un emprunt, aux frais applicables en cas de changement de produit/service ou de changement de prestataire).
- La ou les autorités concernées devraient promouvoir une couverture appropriée des besoins par les infrastructures de paiement (par exemple, points de vente de réseaux d'agents, guichets automatiques bancaires et autres points de vente, etc.) sur l'ensemble du territoire, notamment pour assurer l'accès au « dernier kilomètre », afin de favoriser l'inclusion financière.
- > **Prévoir des modèles progressifs/simplifiés pour la démarche de connaissance client** : La ou les autorités devraient définir des obligations progressives pour la démarche de connaissance client (comme l'utilisation des données des cartes SIM qui identifient chaque abonné) pour promouvoir l'accès de tous, notamment des plus démunis, aux services financiers.

2.5 PRINCIPE DIRECTEUR : ADOPTER UNE APPROCHE DE GESTION DES RISQUES

ENJEUX

Des risques importants pour la protection des consommateurs peuvent apparaître depuis la conception des produits jusqu'à la fourniture des services. L'inefficacité ou l'insuffisance des mesures de protection applicables à l'offre de SFN, en particulier en matière de sécurité et d'intégrité des systèmes d'exploitation, pourrait exposer les clients à des vulnérabilités, avec des effets négatifs sur l'accès aux services financiers, leur utilisation et leur qualité.

De plus, les risques potentiellement liés aux SFN sont à la mesure de la fluidité, de la rapidité et de la portée étendue qui caractérisent ces services. Si ces risques viennent à se matérialiser, leurs ramifications peuvent être rapides et de grande envergure, impliquant des

conséquences graves pour la stabilité du marché et l'inclusion financière. Dans ce contexte, l'application par les régulateurs et les prestataires de services d'une prévention proactive des risques devient un enjeu central, et stratégique, pour assurer la protection des consommateurs de SFN. Une approche proactive permet en effet de réduire le recours à des interventions ad hoc ou à des mesures de rattrapage qui visent à corriger les risques après leur concrétisation. Il s'agit bien sûr d'éviter les risques, mais aussi et surtout d'assurer qu'il existe un cadre approprié de prévention et de gestion des risques (qui consiste à identifier, classer, évaluer, prévenir, transférer ou atténuer les risques).

PRINCIPALES RECOMMANDATIONS

> **Exiger des prestataires de SFN qu'ils disposent d'un cadre interne de gestion des risques.** L'autorité concernée pourrait imposer aux prestataires de SFN la définition d'un cadre de gestion des risques pouvant inclure :

- Un cadre d'évaluation des risques, pour identifier, évaluer et hiérarchiser les risques relatifs à la protection des consommateurs de SFN.
- Un système de suivi et de gestion de l'information permettant d'identifier et de mesurer les risques et résultats en matière de protection des consommateurs et de comportement des clients.
- Une équipe de managers qui réponde aux exigences « de compétences appropriées » prévues par le régulateur (par exemple, nomination d'un responsable de la sécurité des données) pour gérer les grandes fonctions des SFN, telles que la cybersécurité, la protection des données, etc.
- Des dispositifs de continuité de l'activité et d'intervention en situation de crise couvrant les principaux risques et situations d'urgence en matière de protection des consommateurs de SFN.

> **Définir les dispositions réglementaires appropriées pour limiter les risques de perte ou d'utilisation abusive des fonds des clients.** Ces dispositions pourraient notamment prévoir :

- **Des exigences minimales de fonds propres :** imposer aux émetteurs de monnaie électronique, quel que soit leur type d'agrément, un montant minimal de fonds propres initiaux et permanents (en respectant le principe de proportionnalité) pour limiter les risques liés aux pertes inattendues (risques d'insolvabilité) et aux transactions (risques opérationnels). Ces exigences de fonds propres pourraient être définies en fonction des caractéristiques du marché, de la situation

économique et du cadre réglementaire.

- **La protection des fonds des clients :** les autorités pourraient définir des lignes directrices aussi peu contraignantes que possible et au meilleur coût pour permettre aux émetteurs de monnaie électronique d'assurer la protection des fonds des clients. Les dispositions possibles concernent notamment :

- *Le risque de liquidité :* exiger de l'émetteur de monnaie électronique qu'il constitue des réserves à hauteur de 100 % de l'encours des engagements en monnaie électronique.
- *Le risque d'insolvabilité de l'émetteur :* exiger de l'émetteur de monnaie électronique qu'il conserve des fonds permettant le remboursement des clients au travers d'un trust (ou autre instrument apparenté de gestion d'actifs) ; établir un cloisonnement entre fonds des clients et fonds de l'émetteur.
- *Le risque d'insolvabilité bancaire :* prévoir que les fonds des clients soient couverts par un système d'assurance directe ou indirecte des dépôts.

- **Des obligations relatives à l'indemnisation des clients :** exiger que les émetteurs de monnaie électronique, quel que soit leur type d'agrément, élaborent des lignes directrices pour indemniser leurs clients en cas de perte ou d'utilisation abusive de leurs fonds (par exemple, en cas de dysfonctionnements du système/coupures de réseau, de fraude ou de manquements de la part d'agents, d'employés ou de tiers).

- **Des orientations concernant la gestion des comptes inactifs liés à des SFN.**

3. ORIENTATIONS CONCERNANT LA SENSIBILISATION DES CONSOMMATEURS, LES RÉCLAMATIONS ET RECOURS



3.1 PRINCIPE DIRECTEUR : PROMOUVOIR LA CULTURE ET LES CAPACITÉS EN MATIÈRE DE SFN

ENJEUX

Alors que les innovations apportées par le secteur des FinTech conduisent à l'apparition de produits financiers complexes, il importe que les consommateurs améliorent constamment leurs connaissances et compétences pour utiliser ces produits et services de manière efficace et sans risques. Or, à travers le monde, une part importante de la population reste peu familiarisée avec ces produits, ce qui, au-delà de leur adoption, fait obstacle à leur utilisation, et accentue la vulnérabilité des consommateurs face aux risques. De même, dans certains pays, des segments de la population comptent une forte proportion de personnes vulnérables en matière d'inclusion financière. Des interventions spécifiques seront ainsi nécessaires pour renforcer les connaissances et les compétences de ces personnes et assurer leur inclusion financière durable.

Jusqu'à ce jour cependant, il était rare que l'éducation financière numérique figure parmi les principaux objectifs des régulateurs. Un changement semble amorcé, compte tenu des conséquences des crises financières mondiales et du nombre croissant de préoccupations entourant la protection des consommateurs en lien avec les SFN, notamment les fraudes, les atteintes à la protection des données, le surendettement, le manque de transparence ou d'information, les déséquilibres dans la commercialisation ou la vente de produits et services, etc. Ce sont autant de phénomènes qui entament la confiance des consommateurs, déstabilisent les marchés financiers, découragent l'adoption et l'utilisation des SFN et effacent les progrès accomplis sur le front de l'inclusion financière. Les régulateurs, qui mesurent toute l'importance de l'éducation financière numérique, doivent aujourd'hui contribuer à l'instauration d'un marché numérique dans lequel les consommateurs disposent des connaissances financières appropriées.

PRINCIPALES RECOMMANDATIONS

> Agir pour l'éducation financière numérique et le développement des compétences correspondantes

: Définir des stratégies et des actions visant à promouvoir les connaissances sur les SFN, à informer sur les risques et leur prévention, les droits des consommateurs, les procédures de réclamation et voies de recours (culture financière numérique), et à permettre l'exercice éclairé de ces connaissances au travers de comportements et compétences durables, pour une utilisation efficace et sans risque des SFN (compétences financières numériques). Cette approche devrait également être appliquée auprès des groupes vulnérables tels que les femmes, les jeunes, les personnes âgées, les migrants et les réfugiés ou les personnes déplacées.

> Faciliter la collaboration des parties prenantes

lors de la conception, de la mise en œuvre et de l'évaluation des stratégies/actions en faveur des compétences financières numériques. Ces parties prenantes peuvent par exemple inclure les régulateurs du secteur financier, le secteur de l'éducation, les prestataires de SFN, les partenaires du développement ou les médias.

- La ou les autorités concernées devraient envisager l'application d'une approche à 360 degrés en matière de culture et compétences financières numériques, adoptant une démarche qui sensibilise à la fois les utilisateurs finaux, les prestataires de services et les organismes de régulation.

> Inciter les prestataires de SFN à intégrer l'éducation et les compétences financières numériques dans les publicités

et les campagnes liées aux SFN et à participer à des programmes en faveur de la culture et des compétences financières numériques à l'échelle du secteur.

- Les prestataires de SFN peuvent également être incités à promouvoir des contenus impartiaux concernant la culture et les compétences financières numériques, notamment au moyen d'actions de sensibilisation des consommateurs à l'échelle sectorielle.

- La ou les autorités concernées devraient exercer un suivi pour garantir que les messages d'éducation financière numérique figurant dans les publicités sont exacts et appropriés.

- Accompagner les programmes des prestataires de SFN qui appliquent des stratégies de proximité ou personnalisées pour améliorer les compétences financières numériques des consommateurs et

étendre l'utilisation des SFN. Ces stratégies, qui peuvent s'appuyer sur le repérage en magasin et les relations traditionnelles, sur les contacts dans des succursales, ou sur les autres contacts des clients auprès des agents, devraient inclure également une éducation sur l'utilisation des SFN.

- > **Mener des enquêtes périodiques sur la demande** afin d'évaluer les compétences financières numériques des consommateurs et de définir les actions à inscrire dans les stratégies nationales d'éducation financière.
- > **La ou les autorités concernées devraient communiquer** (par exemple, sur des sites web ou, périodiquement, dans les médias traditionnels et sur les réseaux sociaux) la liste des prestataires de SFN agréés, une liste noire de prestataires de SFN, la liste des produits et services numériques autorisés, etc.

3.2 PRINCIPE DIRECTEUR : PROMOUVOIR DES PRATIQUES DE MARKETING, DE PUBLICITÉ ET DE VENTE RESPONSABLES (INFORMATION ET TRANSPARENCE)

ENJEUX

Comme pour tout produit financier, les principes d'information et de transparence sont essentiels pour réduire les asymétries d'information et faire en sorte que les clients, en particulier ceux qui sont vulnérables et dont la culture (financière numérique) est limitée, prennent leurs décisions en connaissance de cause. Cependant, dans leur recherche de nouvelles parts

de marché, certains prestataires peuvent utiliser des pratiques publicitaires et commerciales non responsables. Ces pratiques peuvent prendre la forme d'un démarchage agressif, d'actions promotionnelles d'incitation, de ventes liées, d'informations trompeuses ou, dans un message publicitaire, d'une information insuffisante du client sur les prix, les caractéristiques ou les conditions associées à une offre.

La réussite de la mise en œuvre de tout modèle stratégique suppose l'existence d'un cadre propice à sa bonne application et au respect des règles. De fait, lorsque les orientations réglementaires sont insuffisantes, les prestataires peuvent négliger d'intégrer des informations pertinentes sur les produits dans leurs actions de marketing. À titre d'exemple, en matière de transparence sur les prix des instruments de crédit, une bonne pratique consiste à informer les consommateurs en indiquant le TAP ou le TIE. Or, si cette bonne pratique n'est pas prévue dans la réglementation, ou si une réglementation existe sans être réellement appliquée, les prestataires qui communiquent le TAP ou le TIE peuvent être perçus par les consommateurs comme étant plus chers que leurs concurrents, et donc désavantagés.

De ce fait, afin de promouvoir la confiance des consommateurs dans les SFN, il importe que les régulateurs établissent des principes clairs en matière d'information et de transparence commerciale.

⁴ De nombreux pays ont déclaré conduire des actions pour l'éducation financière numérique du simple fait qu'ils utilisent des outils numériques (applications, tablettes, réseaux sociaux, etc.).

ENCADRÉ 6 : LES COMPÉTENCES FINANCIÈRES NUMÉRIQUES

La sensibilisation des consommateurs est la préoccupation principale des membres de l'AFI, mais l'éducation et les compétences financières numériques n'occupent pas encore une place de premier rang au sein des initiatives nationales d'éducation financière. En effet, si près des deux tiers des pays membres de l'AFI conduisent des initiatives d'éducation ou de sensibilisation financière, seuls quelques-uns de ces programmes couvrent le sujet précis des SFN⁴. Certains membres ont néanmoins lancé des actions centrées spécifiquement sur la culture et les compétences financières numériques des consommateurs.

La Banque centrale du Nigeria a créé un portail d'apprentissage en ligne pour accompagner les formateurs en éducation financière, et mène des actions de sensibilisation à la culture financière sur les réseaux sociaux. Des sections sont consacrées aux SFN, afin que

les personnes puissent utiliser des services numériques tels que les guichets automatiques ou les transferts de monnaie électronique et soient informées des risques d'escroquerie ou de fraude. De nombreux pays couvrent les thèmes suivants : ouverture, utilisation et gestion d'un compte numérique ; bonnes pratiques pour se protéger contre le vol ou la fraude ; protection du code PIN ; etc. La Banque du Bélarus et la Banque de Russie ont chacune développé des sites web d'éducation financière couvrant de nombreux sujets, notamment en lien avec les SFN (par exemple, les dépôts en ligne, le paiement dématérialisé, la banque en ligne et le financement participatif).



PRINCIPALES RECOMMANDATIONS

> Promouvoir une communication appropriée en

matière de numérique : Élaborer des dispositions pour que les conditions générales liées aux SFN soient communiquées par voie électronique aux consommateurs, dans une formulation claire et accessible au plus grand nombre.

- Inclure des fonctions axées sur le client, comme un temps d'arrêt minimal du défilement et une durée minimale d'affichage des informations précontractuelles.
- Les prestataires de SFN devraient mettre au point et appliquer une iconographie commune en matière de sécurité numérique afin d'informer les consommateurs, au moyen d'un même langage visuel, sur la manière d'utiliser les SFN en toute sécurité.
- Transmettre au consommateur, par voie numérique (via un SMS interactif, etc.), un reçu ou autre récapitulatif contenant les principales informations sur le produit.
- Associer des calculatrices numériques aux produits lorsque nécessaire.
- Dans les applications, imposer l'affichage des informations clés avant que le consommateur ait à fournir des données financières personnelles. Ces informations clés incluent : les caractéristiques des produits et de leur utilisation, les démonstrations, les conditions générales, ainsi que les informations sur les moyens de recours. Ces informations devraient être accessibles sur la page d'accueil ou en un seul clic.
- Imposer une fonctionnalité de lecture préalable ou un temps de pause avant toute décision d'achat via des SFN, pour laisser au consommateur un délai de réflexion sur la transaction et les principaux coûts d'utilisation associés avant sa décision finale.

> Fournir des orientations sur la forme et les

pratiques à respecter pour des actions de marketing/publicité/vente responsables. La ou les autorités concernées devraient établir des règles indicatives/obligatoires concernant la forme et les pratiques à respecter autour des principes suivants :

- **Assurer une transparence et une information effectives** concernant les prix (frais appliqués dans les locaux des prestataires et les points de vente de leurs agents), les caractéristiques, les risques et les conditions générales de vente dans les supports publicitaires, de commercialisation et de vente des SFN (par exemple, publication sur les sites web,

insertion dans les matériels promotionnels, affichage dans les points de vente des agents, ajout de calculateurs interactifs dans les applications ou sur les sites web, etc.) ;

- Les clients devraient être informés de tous les changements (prix, caractéristiques, conditions générales, etc.) apportés à un SFN et pouvoir refuser le produit sans supporter de frais.
- **Communication dans la langue appropriée** pour faire en sorte que les consommateurs comprennent effectivement les informations relatives au produit. À cet effet, il peut être utile d'employer les langues locales et il convient d'exclure tout jargon technique et toute information incomplète, imprécise ou trompeuse. Dans la mesure du possible, différents supports peuvent être employés pour associer communication écrite et orale.

- > **Veiller à définir des exigences proportionnées qui laissent une place à la créativité** dans les activités promotionnelles ou publicitaires et à l'innovation, et qui n'imposent pas des coûts excessifs de mise en œuvre. Lorsque c'est possible, la ou les autorités concernées devraient envisager ou adopter un système de transmission systématique des prix vers une base de données centrale (éventuellement gérée par l'autorité compétente) consultable par le grand public, pour permettre des comparaisons transparentes entre les différents prestataires de SFN.

ENCADRÉ 7 : MEILLEURES PRATIQUES EN MATIÈRE DE TRANSPARENCE ET D'INFORMATION - LE CODE DE CONDUITE DE L'ARMÉNIE

En Arménie, l'inclusion financière numérique progresse rapidement (passant de 12 % en 2011 à 42 % en 2017) et devient un sujet de premier plan pour le régulateur national, la Banque centrale d'Arménie (BCA). Au travers de sa Direction pour la stabilité financière et du Centre de protection des droits des consommateurs et pour l'éducation financière qui lui est rattaché, la BCA supervise notamment les pratiques de protection des consommateurs.

Dans ce cadre, une mesure importante a été adoptée en matière de transparence et d'information au titre des SFN. Grâce à une collaboration entre tous les acteurs du secteur financier (banques, sociétés d'assurance, opérateurs de réseaux mobiles, etc.) et différentes directions de la BCA (Direction des pratiques de marché, Direction de la réglementation prudentielle et Direction juridique), la BCA a adapté les dispositions existantes aux spécificités des SFN. Plus important encore, elle a élaboré un code de conduite que tous les prestataires de SFN sont tenus d'adopter, et qui fournit des

ENCADRÉ 7 : SUITE

orientations sur la manière de communiquer avec les clients et de les informer. Plus précisément, ce code prévoit :

- (i) une communication orale avant la signature des contrats ;
- (ii) l'utilisation de plusieurs canaux de communication ;
- (iii) la description précise des principales informations à communiquer aux clients (conditions générales, prix, dispositions applicables en cas de changement des conditions) lors de la signature des contrats.

**PRINCIPE DIRECTEUR : MÉCANISME DE RÈGLEMENT
DES RÉCLAMATIONS ET RECOURS****ENJEUX**

Les dispositifs définis par les régulateurs pour traiter les réclamations et recours des consommateurs constituent un rouage essentiel de la protection des consommateurs de SFN, en consolidant le principe selon lequel le client doit être au cœur de la chaîne de valeur des SFN. Un mécanisme de gestion des réclamations et des recours à la fois accessible, rapide et efficace est en effet essentiel pour affermir la confiance des consommateurs dans l'utilisation des SFN. Il s'agit d'un facteur clé pour promouvoir l'inclusion financière, les SFN étant devenus un outil privilégié pour ouvrir l'accès aux services financiers formels pour les personnes non bancarisées, en particulier les plus pauvres. Un dispositif efficace de traitement des réclamations et des recours renforce la confiance de ces personnes dans les SFN, tout en protégeant leurs faibles revenus et moyens de subsistance, ainsi que leur capacité à résister aux risques financiers. Les SFN représentent souvent le premier et unique compte formel dont disposent ces personnes, et tout incident qui affecte ce compte peut entraîner des conséquences désastreuses.

Conscients de cet enjeu, les régulateurs et les prestataires de SFN ont mis en place différentes approches de gestion des réclamations et des recours. Cependant, beaucoup reste à faire pour assurer l'utilisation effective de ces dispositifs par les consommateurs et garantir une gestion efficace, fondée sur les résultats, de ces mécanismes par les prestataires de SFN et les régulateurs.

Il convient donc que les régulateurs et les prestataires de SFN, allant au-delà de la simple création de systèmes de réclamation et de recours, mènent de

vastes actions de sensibilisation des consommateurs et offrent des mécanismes faciles d'accès, pertinents et rapides, dont l'efficacité est évaluée en fonction des résultats.

PRINCIPALES RECOMMANDATIONS⁵

- > **Inclure des dispositions adaptées aux SFN dans les directives réglementaires en matière de réclamations et recours des consommateurs** afin de garantir des mécanismes appropriés, accessibles, rapides et efficaces pour les consommateurs concernés. Ces dispositions devraient notamment :
 - Promouvoir un traitement méthodique des réclamations et recours –gestion et indemnisation– en utilisant d'abord les procédures de règlement interne des différends (RID) du prestataire de SFN concerné, et, dans un second temps, les procédures de règlement externe des différends (RED) par le régulateur ou un médiateur indépendant.
 - Promouvoir l'utilisation des outils numériques (plateformes de médias sociaux, sites web, courrier électronique, chat interactif, SMS, etc.) dans les procédures de RID, RED et les autres modes de règlement alternatif des différends (RAD).
 - Inclure dans les mécanismes de RID et de RED des dispositions obligatoires reflétant les risques connus et potentiels liés aux SFN, en fonction de l'étendue, de la gravité et de la sensibilité de ces risques pour le consommateur et le système financier en général.
 - Dans les étapes de conception, de sensibilisation, de mise en œuvre et de suivi, faire en sorte que les procédures de RID et de RED soient adaptées aux segments vulnérables qui utilisent les SFN (par exemple, les femmes, les personnes illettrées, les personnes handicapées).
 - Prévoir des lignes directrices définissant les mécanismes de gestion des réclamations et recours qui s'appliquent lorsque les SFN sont mis en œuvre, pour tout ou partie, par des prestataires non résidents ou transfrontaliers.
- > **Imposer aux prestataires de SFN la mise en place d'un mécanisme efficace de RID.** Faire en sorte que ce RID soit approprié, et tienne compte de la nature particulière du produit/service fourni par le prestataire de SFN, du canal employé, des consommateurs concernés, des risques induits et du nombre de réclamations pouvant être formulées.

⁵ Pour plus d'informations, veuillez vous reporter au manuel de l'AFI : « Cadre sur la gestion des plaintes dans les banques centrales » (2020)

- L'utilisation d'algorithmes ou d'une IA dans le traitement des réclamations et recours devrait être soumis au respect d'un cadre ou d'un jeu d'indicateurs robuste et normalisé, et prévoir une intervention humaine en cas de réclamations de nature sensible.
 - Tout en incitant les prestataires à utiliser les technologies numériques et les innovations dans leur système de RID, il convient de fournir des orientations concernant l'archivage des réclamations reçues/traitées au moyen de ces technologies, et la protection des données correspondantes.
- > **Définir un cadre de suivi et des lignes directrices propres aux SFN pour les mécanismes de RID et de RED :**
- Ce cadre devrait prévoir des normes quant au format (par exemple, indicateurs, structure du rapport, couverture des données, portée du suivi, etc.) et aux délais (périodicité) à respecter.
 - La ou les autorités concernées devraient définir un cadre général et une procédure-type de gestion des réclamations, adaptable par les prestataires de SFN selon la nature du produit/service fourni et des réclamations enregistrées.
 - Des lignes directrices devraient encourager les prestataires de SFN à exploiter les données et analyses de suivi pour l'amélioration de leurs produits et services.
 - Des lignes directrices devraient promouvoir l'utilisation des rapports de suivi pour définir des orientations sectorielles en matière de SFN.
 - Les prestataires de SFN et les organismes intervenant dans les processus de RED/RAD devraient être tenus de publier, de préférence par voie numérique, des rapports périodiques concernant les réclamations et recours.
 - Des délais raisonnables devraient être définis pour le règlement des réclamations des consommateurs.
- > **Promouvoir et faciliter les campagnes de sensibilisation des consommateurs sur les mécanismes de RID, RED/RAD, l'utilisation des langues locales et des médias sociaux.**
- > **Promouvoir la coopération autour des mécanismes de gestion des réclamations et des recours :**
Compte tenu de leur nature multidimensionnelle, les SFN peuvent supposer l'intervention de plusieurs prestataires, régulateurs et autorités nationales. La ou les autorités concernées devraient donc définir un
- cadre de partage d'informations, afin de permettre le traitement efficace et coordonné des réclamations et recours engagés par les consommateurs.
- > Chaque fois que possible, en fonction du cadre juridique interne et de la maturité du secteur des SFN dans le pays concerné, *il conviendrait d'envisager la création d'une unité dédiée aux SFN au sein d'un organisme indépendant de règlement des différends* (par exemple, un médiateur chargé de la protection des consommateurs), dans le service de règlement des différends pour le secteur financier, ou auprès du régulateur. À défaut, la ou les autorités concernées devraient adapter le cadre d'action et les moyens de l'organe indépendant de règlement des différends déjà en place, pour assurer une prise en charge efficace du secteur des SFN.
- > **Les régulateurs devraient envisager l'utilisation des technologies pour la gestion des réclamations** – notamment des chats, des vidéos interactives, etc.

4. ORIENTATIONS CONCERNANT LE CADRE DE SURVEILLANCE ET D'APPLICATION DES RÈGLES



4.1 PRINCIPE DIRECTEUR : UTILISER DES TECHNIQUES ET DES OUTILS DE SUPERVISION ADAPTÉS AUX SFN

ENJEUX

Les SFN s'accompagnent d'acteurs, de produits, de services et de risques de processus relativement nouveaux, qui échappent au cadre du secteur financier traditionnel, axé sur les espèces, avec notamment la numérisation des procédures, des contrats et des interactions, y compris en l'absence de mouvements de fonds. On observe ainsi de nouvelles interdépendances au sein de l'offre (notamment à l'égard de tierces parties prestataires), et une supervision efficace de ce secteur en expansion requiert un ensemble d'expertises, d'orientations stratégiques et de technologies (cybersécurité, IA, etc.).

Face à la mutation de leur mission de surveillance, les régulateurs adoptent différentes approches, notamment l'usage de technologies de supervision (« SupTech »). Cependant, de nombreux régulateurs se trouvent dans une phase d'apprentissage en matière de supervision d'un secteur des SFN aux évolutions rapides, et leurs cadres de surveillance doivent être modifiés pour tenir compte de la portée croissante des SFN au sein du secteur financier. Nous présentons ici quelques recommandations qui permettront aux régulateurs de modifier les cadres existants afin de gagner en efficacité et efficacité.

PRINCIPALES RECOMMANDATIONS

> **Conduire une évaluation des approches, outils et techniques de supervision existants, et mesurer leur pertinence au regard des besoins propres au secteur des SFN**, en examinant :

- L'efficacité de l'approche de surveillance du secteur des SFN, notamment, la pertinence des indicateurs, des techniques, des outils, etc.

- Le périmètre de collecte, d'agrégation, d'analyse et de communication des données, ainsi que les moyens associés.
- La qualité des données recueillies et communiquées, y compris leur niveau de détail (groupes démographiques, etc.).

> Adapter les outils de supervision existants

(contrôles sur place et sur pièces, suivi/surveillance du marché, application effective des règles) et les techniques employées (analyses thématiques, entretiens, simulation de transactions, examen de documents, évaluations mystères, etc.) en fonction de la réalité du secteur de SFN. Étudier l'intérêt des approches suivantes :

- Adopter des solutions technologiques innovantes, comme l'intelligence artificielle (IA), l'apprentissage automatique, les interfaces de programmes d'application (API), l'analyse des données massives (« Big data »), dans le cadre des SupTech et RegTech, pour améliorer l'efficacité et la qualité de la collecte et de l'analyse des données, et permettre une stratégie proactive de supervision.
- Investir dans les expertises techniques liées aux SFN (par exemple, cybersécurité, protection des données, etc.) via l'acquisition de compétences internes ou par externalisation.
- Élaborer des indicateurs de suivi adaptés au secteur des SFN et des orientations sur l'établissement de rapports pertinents, y compris en définissant des dictionnaires et une taxonomie des données, pour garantir des données normalisées de qualité.
- Faire en sorte que les exigences en matière de reporting soient adaptées à la réalité du secteur des SFN dans le pays concerné.
- Dans le cadre de la supervision du versant de l'offre, étendre la surveillance aux tierces parties concernées, comme les prestataires informatiques ou technologiques, les agents, etc.
- Mettre en place un système de supervision robuste qui puisse être une plate-forme d'alerte précoce à mesure que la surveillance à distance prend de l'importance.
- Définir des pratiques pertinentes pour la surveillance des réseaux d'agents et des émetteurs non bancaires de monnaie électronique au regard de l'environnement local. Le régulateur peut notamment mettre l'accent sur des sujets précis (par exemple, protection des données, cybersécurité, traitement équitable, conduite des

affaires, etc.) et établir des listes noires.

- Adopter des techniques fondées sur les technologies, comme la détection de fraudes, le contrôle des interactions numériques avec les clients, la vérification des enregistrements vocaux de clients par IA, le balayage de documents par IA, le contrôle des algorithmes, etc.
- > **Veiller à ce que les approches, techniques et outils de surveillance utilisent des principes pertinents pour les SFN**, en étant notamment :
 - **Fondés sur les risques** : tenir compte du profil de risques (identifiés et potentiels) des prestataires de SFN et de la clientèle pour assurer une surveillance ciblée et efficace. Il s'agit d'identifier, d'évaluer et de hiérarchiser les risques suivant une démarche proactive.
 - **Proportionnés aux enjeux** : prendre en compte la taille et les capacités des prestataires de SFN et ne pas les soumettre à une charge de conformité excessive, qui découragerait l'innovation et l'expansion vers des segments de marché moins bien desservis.
 - **Étayés par des données** : mener des actions et des politiques fondées sur des données issues du secteur, comme des études sur la demande, des analyses de réclamations de clients, etc.
 - **Normalisés** : la surveillance peut notamment s'appuyer sur des modèles, des définitions opérationnelles ou techniques, des indicateurs, le recueil et l'analyse des données, etc.
- > Définir des critères de référence en matière de supervision des grands enjeux du secteur des SFN (comme la protection des données, la cybersécurité, les agents, l'externalisation informatique, etc.), afin de constituer un cadre d'évaluation thématique du secteur.
 - Envisager l'utilisation des connaissances acquises en matière de supervision dans des « bacs à sable » ou des cadres réglementaires destinés aux pôles d'innovation.
- > La ou les autorités concernées devraient assurer la surveillance du marché non réglementé afin d'y recenser les risques émergents en matière de protection des consommateurs et d'éclairer l'examen du périmètre réglementaire et des dispositions en

vigueur.

4.2 PRINCIPE DIRECTEUR : EXERCER LA SUPERVISION SUIVANT UN CADRE DE GOUVERNANCE NORMALISÉ

ENJEUX

En matière de supervision du secteur des SFN comme en matière réglementaire, la multiplicité des organes de régulation conduit notamment à des chevauchements de responsabilités et à une charge de conformité pour les prestataires de SFN.

Il convient donc de promouvoir la coopération entre les autorités compétentes pour élaborer un cadre de supervision de la protection des consommateurs de SFN qui soit clairement défini et normalisé.

PRINCIPALES RECOMMANDATIONS

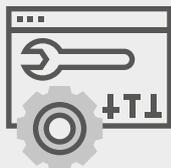
- > **Promouvoir la coopération interinstitutionnelle** entre les différentes autorités de surveillance du secteur des SFN. Plusieurs approches peuvent être utilisées, notamment
 - un forum interinstitutionnel de supervision, offrant une plateforme de participation, de partage des connaissances et de renforcement des capacités (par exemple, groupes de travail, ateliers, etc.).
- > **Définir un cadre d'échange d'informations entre les autorités concernées** pour assurer la mise en commun et la consultation simple et rapide des informations et données relatives à la protection des consommateurs de SFN par tous les membres du conseil des autorités de surveillance. Ce cadre d'échange pourrait s'appuyer sur :
 - une plateforme commune sur laquelle les données sont mises à jour en temps réel ou périodiquement,
 - des protocoles/exigences en matière de rapports périodiques applicables aux membres.
- > Normaliser la supervision des principaux enjeux des SFN, comme la protection de la vie privée et des données, la cybersécurité, la démarche de connaissance client, le traitement équitable, la conduite des affaires, etc. Il s'agit de réduire autant que possible la charge de conformité des prestataires de SFN, qui peut être transférée aux consommateurs sous la forme de frais de transaction.

**ENCADRÉ 8 : EXEMPLES D'APPROCHES DE SUPERVISION
PARMI LES MEMBRES DE L'AFI**

La plupart des autorités exercent la surveillance des marchés financiers au moyen de plusieurs outils et techniques. Cependant, peu d'entre elles utilisent à ce jour des solutions technologiques innovantes dans leur mission de supervision du secteur des SFN.

Pour plus de la moitié des membres de l'AFI, le régulateur supervise la mise en œuvre et le respect effectif des politiques et des cadres établis par les prestataires de SFN, et 42 % des membres disposent de directives spécifiques pour les personnels concernés des prestataires de services financiers ou de SFN. Par exemple, pendant la phase de mise au point des produits, des services ou des canaux de distribution, les régulateurs examinent et approuvent les caractéristiques des produits ou services financiers numériques (pour 65 % des membres). Dans un très petit nombre de pays, les régulateurs supervisent des projets pilotes ou de déploiement pendant la phase de développement.

Dans 23 % des pays seulement, une surveillance réglementaire est appliquée aux acteurs non bancaires du prêt numérique, en particulier les FinTech. À titre d'exemple, la Banque centrale d'Arménie utilise des outils prudentiels de supervision (manuel et matrice pour l'évaluation, la définition du profil de risque et la notation les fournisseurs de SFN) ainsi que certains outils spécifiques de surveillance des pratiques de marché. Elle exerce un contrôle régulier des informations communiquées (vérification mensuelle des publicités diffusées en ligne, à la radio et à la télévision), ainsi qu'une surveillance des pratiques des prestataires de SFN à l'égard des consommateurs, au moyen de visites mystères ou de groupes de discussion incluant des consommateurs.

**4.3 PRINCIPE DIRECTEUR : INSTAURER UN
MÉCANISME D'APPLICATION EFFICACE****ENJEUX**

Même si le cadre de réglementation et de supervision est clairement établi, son efficacité peut être amoindrie par l'absence d'un mécanisme d'application fiable.

L'efficacité du dispositif d'application est essentielle pour assurer le respect des règles et lignes directrices en matière de protection des consommateurs de SFN et promouvoir la généralisation progressive des bonnes pratiques commerciales parmi les prestataires. Cette

section est ainsi consacrée à la mise en place d'un cadre juridique solide, de moyens légaux proportionnés et de mesures d'application adaptées, permettant d'assurer le fonctionnement harmonisé de ces mesures et d'en retirer les meilleurs résultats.

PRINCIPALES RECOMMANDATIONS

> **Adapter les moyens et mesures d'application au secteur des SFN.** Adopter des dispositions juridiques et des procédures claires, et mettre en place une organisation institutionnelle appropriée au secteur des SFN, y compris en termes de capacités (ressources humaines et moyens techniques).

- Envisager l'adoption d'outils spécifiques de la protection du consommateur qui présentent un grand intérêt pour le secteur des SFN, comme le retrait du marché de produits/publicités ou les exigences applicables aux modifications des contrats clients ou d'autres documents.
- Examiner la possibilité d'aller au-delà du contrôle de l'application effective des règles, en adoptant une disposition spécifique pour cibler les pratiques contrevenant aux principes clés de la protection du consommateur.

> **Adopter une approche reposant sur des principes pour appliquer les mesures d'exécution dans le secteur de SFN** afin que ces mesures ne freinent pas l'innovation et la croissance dans le secteur des SFN, mais accompagnent la mise en place d'un secteur équilibré. Ces principes fondateurs sont notamment :

- La crédibilité des sanctions en cas de non-respect des règles.
- La rapidité des actions de mise en application effective.
- La proportionnalité de ces actions au regard de la gravité des infractions, de la taille du prestataire de SFN et des conséquences pour l'ensemble du secteur.
- La cohérence de ces interventions et l'absence de discrimination entre les acteurs du secteur des SFN, indépendamment de considérations de taille, de portée, de produits, etc.

> **Promouvoir la coordination interinstitutionnelle** pour mettre en œuvre les mesures d'exécution dans le secteur des SFN en évitant les chevauchements et les actions non cohérentes.

> **Envisager de rendre publiques les mesures d'exécution** (notamment les sanctions) pour inciter les prestataires de SFN au respect des règles.

5. ORIENTATIONS CONCERNANT LES QUESTIONS TRANSVERSALES



5.1 PRINCIPE DIRECTEUR : DÉFINIR DES PRINCIPES DE PROTECTION DU CONSOMMATEUR POUR LES SEGMENTS VULNÉRABLES

ENJEUX

Les SFN ont rendu possible l'accès aux services financiers formels pour les segments vulnérables, mal desservis ou non bancarisés, et permis de réduire les disparités en termes d'inclusion financière entre différents pays.

Cependant, comme ils présentent certaines vulnérabilités, plusieurs segments de population sont davantage exposés aux risques entourant la protection des consommateurs de SFN. Les segments vulnérables comprennent des personnes dont les opportunités socio-économiques sont limitées en raison de caractéristiques ou de facteurs qui leur sont propres, comme le sexe, les revenus, l'âge, l'identité, la citoyenneté ou l'origine ethnique. En matière d'inclusion financière, les principaux segments vulnérables sont, notamment, les femmes, les jeunes, les personnes âgées, les réfugiés/personnes déplacées/migrants sans papiers et les personnes handicapées. Les recommandations suivantes ont été formulées à leur intention. Néanmoins, chaque pays peut identifier d'autres segments vulnérables, par exemple les personnes des zones rurales, ou certaines communautés religieuses (comme les musulmans qui appliquent les principes de la finance islamique), entre autres.

Pour ces personnes, une protection insuffisante du consommateur de SFN peut se traduire par une expérience négative, qui entame leur confiance et les dissuade d'utiliser les SFN, effaçant les progrès accomplis en matière d'inclusion financière.

Les régulateurs ont toutes les cartes en main pour assurer la protection de ces segments vulnérables dans l'utilisation des SFN, en conduisant les actions de protection des consommateurs appropriées auprès des prestataires de SFN et des autres parties prenantes concernées.

PRINCIPALES RECOMMANDATIONS

Les recommandations générales de cette section sont proposées aux autorités compétentes comme des outils de protection des consommateurs de SFN adaptés aux segments vulnérables. Elles sont accompagnées d'exemples d'actions spécifiques auprès des segments vulnérables identifiés.

- > S'appuyer sur les outils et techniques existants (par exemple, enquêtes sur la demande, données sur les réclamations et recours, supervision du marché, etc.) afin d'identifier les principaux enjeux et évolutions concernant les risques pour la protection des consommateurs qui sont fréquents parmi les segments vulnérables.
 - > Promouvoir l'implication des différentes parties prenantes, y compris en dehors du secteur financier, dans les actions de protection des consommateurs de SFN auprès des segments vulnérables.
 - > Concevoir et appliquer des actions adaptées, axées sur la demande et étayées par des données probantes, pour renforcer l'éducation et les compétences financières numériques de ces segments, en leur apportant les connaissances nécessaires pour prendre des décisions éclairées et sans risques concernant les SFN.
 - > Inclure les dispositions appropriées à la protection des segments vulnérables dans la réglementation de la conduite des affaires – par exemple, obligations progressives pour la démarche de connaissance client, lignes directrices relatives au profilage des données, niveaux de prix, etc.
 - > Inciter les prestataires de SFN à concevoir et à fournir les produits, services et canaux de distribution en intégrant les connaissances comportementales sur les groupes vulnérables concernés.
 - > Inciter les prestataires de SFN à intégrer des approches spécifiques à l'intention des segments vulnérables dans leurs actions de sensibilisation des consommateurs, de communication, de marketing, de publicité, et dans les mécanismes de réclamation et de recours.
- À l'intention des femmes :**
- > Utiliser des évaluations d'impact différenciées par sexe pour élaborer les stratégies et les règles de protection des consommateurs de SFN.

- > Promouvoir et favoriser dans la mesure possible pour chaque pays, la place des femmes dans les réseaux d'agents.
- > Exiger des prestataires de SFN qu'ils communiquent des données différenciées par sexe.
- > Aider les prestataires de SFN à renforcer les capacités de leur personnels concernant l'égalité des sexes, de manière à mieux comprendre les segments de marché féminins et à faire en sorte de développer des produits et services adaptés aux femmes.

À l'intention des jeunes :

- > Envisager de modifier les dispositions réglementaires qui définissent l'âge légal requis pour l'accès aux SFN à faibles risques (principalement pour la gestion de comptes d'épargne, les opérations de paiement, l'ouverture d'un portefeuille électronique) et définir des lignes directrices sur le rôle des représentants légaux (par exemple, préciser les opérations soumises à l'autorisation des parents/tuteurs) pour permettre l'inclusion financière des jeunes en toute sécurité.
- > S'appuyer sur la familiarité des jeunes à l'égard des technologies pour promouvoir l'éducation financière numérique et le renforcement des capacités, notamment au travers des médias sociaux et de jeux.

À l'intention des réfugiés/personnes déplacées :

- > Définir des dispositions ou des lignes directrices pour relever les défis posés pour l'identification et la délivrance de documents d'identité concernant les réfugiés/personnes déplacées.
- > Définir des exigences simplifiées de connaissance du client et de devoir de vigilance selon une approche fondée sur les risques, étayée par une évaluation appropriée des risques propres au pays. Il s'agit d'offrir l'accès aux produits numériques d'inclusion financière à faible risque aux réfugiés/personnes déplacées présentant un faible risque, même en l'absence de justificatifs d'identité, de domicile ou de revenus.
- > Améliorer les infrastructures des transferts de fonds, et mettre en place un cadre de surveillance robuste.

À l'intention des personnes handicapées :

- > Inciter les prestataires de SFN à rendre leurs produits et services adaptés aux besoins des personnes handicapées.
- > Envisager d'intégrer dans les enquêtes sur la demande des indicateurs concernant l'accessibilité des SFN et

leur utilisation par les personnes handicapées afin d'éclairer les politiques et les pratiques.

5.2 PRINCIPE DIRECTEUR : INTÉGRATION DES SFN DANS LES INTERVENTIONS EN CAS DE CATASTROPHES/D'URGENCES

ENJEUX

Si les crises mondiales, telles que la pandémie de Covid-19, les catastrophes naturelles et les conflits, mettent à rude épreuve les marchés économiques et financiers, elles confèrent aussi une importance centrale aux SFN, qui facilitent les transactions autres qu'en espèces.

En période de crise, il importe plus que jamais de pouvoir assurer le paiement électronique des prestations sociales et des aides versées par l'État ou les organismes solidaires. Lorsque les déplacements et l'utilisation des infrastructures traditionnelles sont limités, les SFN offrent aux personnes un accès à des financements. Les SFN ont ainsi joué un rôle décisif dans la réponse du secteur financier aux épidémies d'Ebola et à la pandémie de Covid-19.

Dans ces situations d'urgence, un assouplissement des règles prudentielles strictes applicables au comportement sur le marché peut exposer les consommateurs et le secteur financier à certaines vulnérabilités. En conséquence, les régulateurs ont un rôle primordial à jouer pour que l'utilisation des SFN n'induisse pas des risques accrus pour les consommateurs et que les infrastructures de paiement continuent à fonctionner correctement malgré une utilisation croissante des SFN (par exemple, risques de coupures/pertes d'efficacité en cas de forte utilisation des systèmes, difficultés des prestataires à surveiller ou réparer les infrastructures physiques, hausse des attaques de guichets automatiques, etc.).

PRINCIPALES RECOMMANDATIONS

- > **Prendre des mesures dans les plus brefs délais pour coordonner l'intervention.** La ou les autorités concernées devraient faciliter la coordination interinstitutionnelle pour lancer des actions coordonnées et prendre appui sur le cadre de gestion des risques en matière de protection des consommateurs de SFN dans les situations d'urgence (lorsqu'il existe). Dans les pays qui ne disposent pas d'un cadre de gestion des risques, il convient d'intervenir rapidement pour identifier, évaluer et hiérarchiser les risques en matière de protection des consommateurs de SFN.

> **Lancer une campagne de sensibilisation.** La ou les autorités concernées devraient lancer ou renforcer les initiatives de sensibilisation des consommateurs, en collaboration avec les prestataires de SFN, pour faire connaître du grand public les principaux risques et les mesures correctives associées.

> **Veiller à ce que les interventions d'urgence soient conformes aux principes de protection des consommateurs.** En situation d'urgence, la ou les autorités concernées devraient faire en sorte que les principes fondamentaux de protection des consommateurs soient respectés, même si certaines règles sont assouplies. Cela concerne notamment :

- **Le principe d'information et de transparence :**

À titre d'exemple, en cas de réduction ou de suppression des frais de transaction (en dessous d'un certain montant ou pour toutes les opérations) et/ou de levée ou d'assouplissement des limites sur les transactions mobiles, la ou les autorités concernées devraient exiger des prestataires de SFN qu'ils informent clairement leurs clients sur chaque mesure prise : modification des conditions générales, durée des mesures, risques/effets potentiels, etc.

- **La prévention du surendettement :**

Lorsque les critères d'octroi des crédits sont assouplis, la ou les autorités concernées devraient exiger des prestataires de SFN qu'ils continuent à réaliser des évaluations de solvabilité (même simplifiée) afin de lutter contre le surendettement.

- **Le traitement équitable :**

La ou les autorités concernées devraient exiger des prestataires de SFN qu'ils accompagnent les clients rencontrant des difficultés financières (par exemple, suspension des remboursements au titre d'un emprunt, plan de rééchelonnement ou restructuration, etc.).

Lorsque l'utilisation des signatures numériques et le versement de prêts à distance sont autorisés et que les exigences de connaissance du client sont assouplies, il conviendrait d'interdire toute pratique discriminatoire de la part des prestataires de SFN.

- **L'adéquation des produits :**

La ou les autorités concernées devraient adopter des mesures réglementaires d'urgence autorisant davantage d'acteurs à utiliser les portefeuilles électroniques (par exemple, opérateurs de réseaux mobiles, réseaux sociaux, plateformes de commerce électronique), et permettant une hausse du nombre des opérateurs à l'échelle locale.

La ou les autorités concernées devraient exiger

des prestataires de SFN qu'ils élargissent les choix offerts aux consommateurs et facilitent le changement d'opérateur.

- **La cybersécurité :**

La ou les autorités concernées devraient exiger des prestataires de SFN le renforcement des mesures de cybersécurité pour garantir des connexions/ systèmes stables et sûrs (en particulier lorsque le travail à domicile ou à distance peut augmenter les risques d'atteinte à la sécurité).

La ou les autorités concernées devraient assurer la sécurité et l'intégrité des infrastructures de paiement en exerçant des contrôles réguliers.

> La ou les autorités concernées devraient faire en sorte qu'un assouplissement réglementaire n'abaisse pas les exigences applicables aux prestataires de SFN en matière de validation de l'identité du client et de consentement, afin de lutter contre la fraude.

> **Exiger des prestataires de SFN qu'ils se dotent d'un plan de continuité des activités.** La ou les autorités concernées devraient imposer aux prestataires de SFN l'élaboration d'un plan de continuité des activités couvrant la gestion de la trésorerie et le maintien de la fourniture des services en situation d'urgence.

> La ou les autorités concernées devraient veiller à ce que les prestataires de SFN *offrent aux clients un dispositif simple et approprié de réclamation et de recours.*

> Une fois la situation d'urgence terminée, la ou les autorités concernées devraient mener des *actions pour informer les consommateurs des changements/du retour à la normale des conditions applicables*, pour prévenir les fraudes et garantir que les consommateurs prennent leurs décisions en connaissance de cause dans le nouvel environnement.

ABRÉVIATIONS ET ACRONYMES

AFI	Alliance pour l'inclusion financière
BCA	Banque centrale d'Arménie
BM	Banque mondiale
BMGF	Fondation Bill & Melinda Gates
BTCA	Better Than Cash Alliance
CEMCWG	Groupe de travail sur l'autonomisation des consommateurs et les pratiques de marché
CERT	Équipe d'intervention d'urgence informatique
CFI	Centre pour l'inclusion financière
CGAP	Groupe consultatif d'assistance aux plus pauvres
CICO	Encaissement/décaissement
CSOC	Centre d'opérations de cybersécurité
DFSWG	Groupe de travail sur les services financiers numériques
IA	Intelligence artificielle
MPME	Micro, petites et moyennes entreprises
OCDE	Organisation de coopération et de développement économiques
PNG	Papouasie-Nouvelle-Guinée
RGPD	Règlement général sur la protection des données
SFN	Services financiers numériques
TAP	Taux annuel en pourcentage
TIE	Taux d'intérêt effectif
UIT	Union internationale des télécommunications

ANNEXE 1. PRINCIPALES INITIATIVES CONCERNANT LA PROTECTION DES UTILISATEURS DE SFN À L'ÉCHELLE MONDIALE

MANUELS DE RÉFÉRENCE DE L'AFI

Au cours des dix dernières années, le Groupe de travail sur les services financiers numériques (DFSWG) et le Groupe de travail sur l'autonomisation des consommateurs et les pratiques de marché (CEMCWG) ont élaboré des manuels de référence pertinents sur les SFN⁶.

Ces manuels présentent un grand nombre de principes de la protection des consommateurs et leurs implications réglementaires. Dans certains cas (voir le tableau ci-après), ces documents étudient différents principes de protection des consommateurs de manière assez détaillée, et fournissent des lignes directrices pratiques à l'intention des régulateurs. D'autres publications mettent davantage l'accent sur un seul sujet, comme l'information du consommateur et la transparence ou les mécanismes de réclamation et de recours. Enfin, certains documents sont consacrés à un domaine de réglementation transversale, comme les pratiques de marché, sans étudier la réglementation prudentielle. Compte tenu des enjeux croissants qui associent les SFN et la protection du consommateur, les membres de l'AFI reconnaissent l'importance de synthétiser les principes clés étudiés dans ces manuels de référence en élaborant une orientation stratégique spécifique destinée aux marchés financiers permettant d'accompagner l'essor des SFN.

Le tableau 2 ci-après met en relation les principaux manuels de référence de l'AFI et les grands principes de la protection des consommateurs (en orange) qu'ils examinent.

NORMES INTERNATIONALES DE PROTECTION DES CONSOMMATEURS DE SFN

Un grand nombre de documents de référence ont été consultés lors de l'élaboration du présent modèle stratégique et des orientations correspondantes, dans

⁶ L'annexe 3 présente la liste complète des manuels de référence de l'AFI examinés..

l'objectif de concevoir un cadre approprié couvrant toutes les dimensions réglementaires de la protection des consommateurs de SFN.

Parmi les grandes initiatives qui adoptent une perspective réglementaire et qui émanent d'acteurs reconnus au niveau international, citons notamment les suivantes (parmi les plus récentes) :

- > Bill and Melinda Gates Foundation (BMGF): Inclusive Digital Financial Services - A Reference Guide for Regulators (2019)
- > Centre pour l'inclusion financière (CFI) : Manuel de protection des clients en faveur de l'inclusion financière (2019)
- > Union internationale des télécommunications (UIT) : Regulation in the Digital Financial Services Ecosystem (2017)
- > Banque mondiale (BM) : Good Practices for Financial Consumer Protection (2017)
- > University of New South Wales (UNSW) : The Regulatory Handbook: The Enabling Regulation for DFS (2015)

- > Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) : Consumer Policy Guidance on Mobile and Online Payments (2012)
- > G20 : High level Principles on Financial Consumer Protection (2011)

Parmi les initiatives qui adoptent une perspective de marché (mesures devant être prises par les prestataires de SFN pour protéger les consommateurs), citons notamment les suivantes (par ordre alphabétique) :

- > Better Than Cash Alliance (BTCA) : 8 Bonnes pratiques sur les paiements numériques responsables (2016)
- > Consumer Financial Protection Bureau (CFPB) : Consumer Protection Principles (2017)
- > GSMA : Code of Conduct for Mobile Money Providers (2017)
- > Smart Campaign : Client Protection Principles - updated with digital finance standards (2017)

TABLEAU 2 : MISE EN RELATION DES PUBLICATIONS DE RÉFÉRENCE DE L'AFI AVEC LES GRANDS PRINCIPES DE LA PROTECTION DES CONSOUMMATEURS ET DU CADRE RÉGLEMENTAIRE ET DE SURVEILLANCE

	CADRE SUR LA GESTION DES PLAINTES DANS LES BANQUES CENTRALES (2020)	DIVULGATION ET TRANSPARENCE (2020)	MODÈLE STRATÉGIQUE POUR LA MONNAIE ÉLECTRONIQUE (2019)	LA CYBERSÉCURITÉ AU SERVICE DE L'INCLUSION FINANCIÈRE (2019)	SERVICES DE PRÊT NUMÉRIQUE (2017)	SUPERVISION DES PRATIQUES DE MARCHÉ DES PRESTATAIRES DE SERVICES FINANCIERS (2016)	PROTECTION DES CONSOUMMATEURS DE SERVICES FINANCIERS MOBILES (2014)	ASSISTANCE ET RECOURS RÉPARATION POUR LES CONSOUMMATEURS FINANCIERS (2013)	LE DROIT DES TRUSTS POUR LA PROTECTION DES CONSOUMMATEURS DE MONNAIE ÉLECTRONIQUE (2013)
CADRE POLITIQUE ET RÉGLEMENTAIRE	x	x			x	x		x	
VIE PRIVÉE ET SÉCURITÉ			x	x	x	x	x		
ADÉQUATION DES PRODUITS			x			x	x		
TRAITEMENT ÉQUITABLE			x		x	x	x		
CONTRÔLE INTERNE			x			x	x		x
ÉDUCATION FINANCIÈRE NUMÉRIQUE			x				x		
DIVULGATION ET TRANSPARENCE		x	x		x	x	x		
RÉCLAMATIONS ET RECOURS	x		x		x	x	x	x	
SUPERVISION ET APPLICATION DES RÈGLES		x	x		x	x			
GROUPES VULNÉRABLES			x						

ANNEXE 2. CONCEPTS CLÉS ET DÉFINITIONS⁷

SERVICES FINANCIERS NUMÉRIQUES	Ensemble des services financiers accessibles et fournis par des canaux numériques, tels que le paiement, le crédit, l'épargne, les transferts de fonds et l'assurance. La notion de SFN englobe les services financiers mobiles (SFM). ⁸
PRESTATAIRES DE SERVICES FINANCIERS NUMÉRIQUES	Institutions financières qui fournissent des services financiers accessibles et assurés par des canaux numériques, tels que le paiement, le crédit, l'épargne, les transferts de fonds et l'assurance. La notion de SFN ⁹ englobe les SFM.
DÉMARCHE DE CONNAISSANCE CLIENT ET E-DÉMARCHE DE CONNAISSANCE CLIENT	Ensemble de mesures de diligence raisonnable appliquées par une institution financière, notamment des politiques et des procédures, lui permettant d'identifier un client et les motivations de ses activités financières. L'expression e-démarche de connaissance client désigne les procédures effectuées en ligne (processus à distance et dématérialisé). ¹⁰
CULTURE FINANCIÈRE NUMÉRIQUE ET CAPACITÉS FINANCIÈRES NUMÉRIQUES	La culture financière numérique est une notion multidimensionnelle qui recouvre la connaissance des produits et services financiers numériques, la sensibilisation aux risques financiers numériques, la connaissance du contrôle des risques financiers numériques et celle des droits des consommateurs et des procédures de recours ¹¹ . Les compétences financières numériques désignent la connaissance et l'application par une personne d'un ensemble de comportements, de connaissances et de compétences, complétés par le sentiment de confiance en soi de cette personne à prendre des décisions efficaces et sûres dans l'utilisation des SFN qui répondent à ses besoins ¹² .
RÈGLEMENT INTERNE DES DIFFÉRENDS	Processus interne appliqué par un prestataire de services financiers pour le traitement des réclamations et la communication correspondante.
RÈGLEMENT EXTERNE DES DIFFÉRENDS	Dispositif de réclamation et de recours faisant intervenir des acteurs hors du prestataire de services financiers concerné, notamment le régulateur.
RÈGLEMENT ALTERNATIF DES DIFFÉRENDS	Voie alternative de règlement des différends qui évite le recours à une autorité judiciaire et permet un règlement abordable, rapide et accessible des réclamations des consommateurs.

7 D'après la définition établie dans la note d'orientation n.19 de l'AFI (Services financiers numériques : terminologie générale, 2012, disponible en anglais), et des reformulations de consultants.

8 D'après la définition établie dans la note d'orientation n.19 de l'AFI.

9 Reformulation à partir de la définition des SFN établie dans la note d'orientation n.19 de l'AFI.

10 D'après la définition établie dans la note d'orientation n.19 de l'AFI.

11 D'après la définition établie dans le Document d'orientation - Groupe d'experts n. 7 du T20 Japon : Évolution du travail et de l'éducation à l'ère numérique (disponible en anglais).

12 Reformulation à partir de la définition des compétences financières établie par le Centre pour l'inclusion financière.

ANNEXE 3. BIBLIOGRAPHIE

OUTILS DE CONNAISSANCE DE L'AFI :

- > Protection des Consommateurs des Services Financiers Mobiles (2014)
- > Cadre sur la gestion des plaintes dans les banques centrales (2020)
- > Cybersecurity for financial inclusion: Framework & Risk Guide (2019)
- > Digitally Delivered Credit: Consumer Protection Issues and Policy Responses to New Models of Digital Lending (2017)
- > Driving Change in Financial Inclusion through Innovation in Africa (2017)
- > Experiences in the Implementation of the Principle of Disclosure and Transparency in AFI Member Countries - Series 1: Credit Products (2020)
- > Mobile Financial Services: Basic Terminology
- > Assistance et recours réparation pour les consommateurs financiers (2013)
- > Market conduct supervision of financial service providers - A Risk-Based Supervision Framework (2016)
- > Policy Model for e-money (2019)
- > Cadre de politiques sur le crédit numérique responsable (2020)
- > Trust law protections for e-money customers (2013)

AUTRES RÉFÉRENCES

- > **Bill and Melinda Gates Foundation (BMGF)**: Inclusive Digital Financial Services - A Reference Guide for Regulators (2019)
- > **Better Than Cash Alliance (BTCA)** : 8 Bonnes pratiques sur les paiements numériques responsables (2016)
- > **Centre pour l'inclusion financière (CFI)** : Manuel de protection des clients en faveur de l'inclusion financière
- > **CFI** : What is « Financial Capability? »
- > **Groupe consultatif d'assistance aux plus pauvres (CGAP)**: Consumer Protection Regulation in Low-Access Environments (2010)

- > **CGAP**: COVID-19: How Does Microfinance Weather the Coming Storm? Greta Bull, Timothy Ogden (2020)
- > **Consumer Financial Protection Bureau (CFPB)** : Consumer Protection Principles (2017)
- > **Digital Financial Services Go a Long Way**: Transaction Costs and Financial Inclusion (2018) - Pierre Bachas, Paul Gertler, Sean Higgins, Enrique Seira
- > **G20** : High level Principles on Financial Consumer Protection (2011)
- > **G20/OCDE** : Financial Consumer Protection Approaches in the Digital Age (2018)
- > **GSMA**: Code of Conduct for Mobile Money Providers (2017)
- > **Union internationale des télécommunications (UIT)** : Focus Group DFS Main Recommendations (2017)
- > **UIT** : Regulation in the Digital Financial Services Ecosystem (2017)
- > **McKinsey** : Digital Finance for All: Powering Inclusive Growth in Emerging Economies (2016)
- > **Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE)** : Consumer Policy Guidance on Mobile and Online Payments (2012)
- > **OCDE** : Effective Approaches for Financial Consumer Protection in the Digital Age: FCP Principles 1, 2, 3, 4, 6 and 9 (2019)
- > **OCDE** : Digitalisation and Financial Literacy (2018)
- > **Social Performance Task Force (SPTF)** : Serving Refugee Populations: The Next Financial Inclusion Frontier (2016)
- > **Smart Campaign** : Normes de protection du client de crédit digital (2017)
- > **University of New South Wales (UNSW)** : The Regulatory Handbook: The Enabling Regulation for DFS (2015)
- > **Banque mondiale (BM)** : Good Practices for Financial Consumer Protection (2017)
- > **Banque mondiale, CGAP, International Policy, GiZ, Australian Aid** : G2P Payments in COVID 19 context: Key areas of action and experiences from country emergency actions (2020)
- > **Banque mondiale** : données Global Findex

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

 Alliance for Financial Inclusion  AFI.History  @NewsAFI  @afinetwork