



## Consumer Empowerment and Market Conduct (CEMC) Working Group

# Autonomisation du Consommateur et Pratiques Commerciales Transparence et divulgation

Cette Note Directrice a été élaborée par le Groupe de Travail sur l'Autonomisation du Consommateur et les Pratiques Commerciales (CEMC) afin de fournir des conseils sur l'élaboration et la mise en œuvre des pratiques solides de transparence et de divulgation pour les Prestataires des Services Financiers (PSF).

Le Groupe de Travail sur l'Autonomisation du Consommateur et les Pratiques Commerciales (CEMC) de l'AFI a été créé afin de fournir une plate-forme permettant aux décideurs au sein du réseau de l'AFI d'explorer les questions politiques et réglementaires liées aux initiatives d'autonomisation du consommateur et de réglementation des pratiques commerciales. Depuis son lancement en 2011, le Groupe de Travail a réuni divers membres de l'ensemble du réseau de l'AFI, en s'appuyant sur l'intérêt dans ce domaine de développer une compréhension commune des meilleures pratiques et des outils de politiques rentables pouvant être adoptés aux niveaux national et mondial.

Cette Note Directrice a été élaborée grâce aux efforts conjoints des membres du Sous-groupe sur la transparence et la divulgation du Groupe de Travail sur l'Autonomisation du Consommateur et les Pratiques Commerciales (CEMC).

## Table des matières

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| Contexte                        | 2 |
| But et Questions critiques      | 2 |
| Directives                      | 2 |
| Considérations de mise en œuvre | 4 |

## Contexte

Une enquête du Groupe de Travail CEMC auprès des membres de l'AFI a identifié les pratiques de divulgation les plus couramment utilisées par les régulateurs nationaux.<sup>1</sup> Cette Note Directrice répond à ces pratiques à son tour, tout en abordant les questions et les défis actuels liés à la réglementation de la transparence et de la divulgation.

## But et Questions critiques

La plupart des pays disposent des réglementations en matière de transparence et de divulgation qui s'appliquent au moins à certains services financiers. Toutefois, l'objectif est d'étendre une protection égale à tous les consommateurs des services financiers. Les réglementations relatives à la divulgation doivent être périodiquement révisées pour évaluer la preuve de leurs efficacités dans le soutien des processus décisionnels réfléchis chez les consommateurs. De même, il faut qu'il y ait des efforts continus pour étendre la couverture à tous les fournisseurs des produits et services financiers.

En général, les réglementations relatives à la transparence et la divulgation couvrent :

- les prix et les informations dans les publicités et brochures avant la conclusion d'un contrat ;
- les normes de divulgation contractuelle ; et
- les normes de divulgation après la signature du contrat.

L'objectif de cette Note directrice est de fournir des conseils sur l'élaboration et la mise en œuvre des pratiques solides de transparence et de divulgation pour les Prestataires des Services Financiers (PSF) dans les pays membres de l'Alliance pour l'Inclusion Financière (AFI).

## Directives

- 1. Principaux termes et modalités :** la divulgation des informations sur le coût d'un produit ou d'un service financier n'est pas suffisante. Un formulaire distinct de divulgation doit inclure la divulgation des principales modalités et conditions avant la conclusion d'un contrat ou d'une transaction avec le PSF. Ces modalités et conditions doivent être clairement définies dans les obligations d'information dans le but de donner au client un aperçu complet du coût total d'un produit ou d'un service, et des caractéristiques et risques importants du produit ou du service financier faisant l'objet d'achat. Les droits, les obligations des consommateurs ainsi que les possibilités de recours devraient être clairement divulgués et communiqués.
- 2. Format de divulgation :** pour s'assurer que les consommateurs reçoivent des informations adéquates sur un produit ou un service financier, les régulateurs devraient envisager l'application d'un format de divulgation obligatoire. Lors de la mise au point du format de divulgation, les consommateurs doivent être impliqués pour donner des commentaires sur la convivialité et l'exhaustivité du formulaire. Ce format de communication exigerait que les PSF fournissent un niveau minimal d'informations aux consommateurs, comme les prix ou primes, les rendements possibles des dépôts et des investissements, les risques pour les consommateurs et les principales modalités et conditions, les frais et charges connexes, etc.
- 3. Outils de comparaison des prix :** les informations comparatives sur les produits et services financiers offerts par les différents PSF devraient également être fournies. Puisque ces informations ne sont pas souvent disponibles bien qu'elles soient essentielles pour soutenir les achats comparatifs par les consommateurs, les PSF doivent être amenés à communiquer des informations clés aux régulateurs et ceux-ci doivent publier et mettre à jour des tableaux comparatifs sur une base régulière.

---

<sup>1</sup> En décembre 2011, le Groupe de travail CEMC a mené une enquête d'inventaire auprès de ses membres dans le but, entre autres, d'établir des données de base, identifier les pratiques et les stratégies communes et formuler des recommandations et des directives sur les préoccupations prioritaires du groupe de travail.

- 4. Langue :** tous les documents doivent être rédigés en termes clairs et compréhensibles et non seulement dans la langue nationale officielle du consommateur mais aussi dans sa langue de travail. La divulgation verbale par des agents de vente au détail est également importante. La terminologie doit être appropriée et conforme avec le niveau d'éducation financière et de compréhension des consommateurs cibles.
- 5. Types de divulgation :** les renseignements doivent être communiqués par écrit ou en format électronique<sup>2</sup>, le cas échéant. Les avis écrits doivent inclure les taux d'intérêt débiteurs pratiqués ou les rendements offerts par les PSF. Les principales modalités et conditions d'un produit ou service doivent être communiquées avant la signature du contrat et les clients doivent être munis d'un résumé écrit des principales modalités dans un certain délai après la date de signature du contrat. Les PSF devraient s'assurer que les consommateurs ont compris les informations divulguées, par exemple, en donnant une explication verbale dans une langue que les consommateurs comprennent.
- 6. Canaux :** la réglementation devrait fournir des orientations claires sur les exigences minimales de divulgation pour tous les canaux (par exemple, services bancaires via distributeurs, monnaie électronique).
- 7. Etapes de divulgation :** les directives de divulgation devraient couvrir toutes les trois étapes d'un cycle contractuel :
- **Divulgation précontractuelle :** les annonces publicitaires, les brochures et les renseignements précontractuels doivent inclure des informations permettant aux consommateurs d'évaluer le vrai coût d'un produit et les risques connexes ou d'un service financier, y compris tous les frais ou charges connexes (sur la base des contrats actuels).
  - **Divulgation contractuelle :** le contrat doit indiquer toutes les caractéristiques importantes d'un produit ou d'un service financier, y compris les droits, les obligations des consommateurs et les risques connexes.
- **Divulgation au cours de la durée du contrat :** le solde impayé doit être périodiquement communiqué, y compris les intérêts, les frais ou les charges payés par le client.
- 8. Informations sur les produits :** les exigences de divulgation devraient s'appliquer à tous les produits et services financiers offerts par les PSF, y compris :
- **produits de crédit :** les PSF doivent clairement indiquer les taux d'intérêt, ainsi que d'autres frais et charges, ce qui permet aux consommateurs de déterminer le coût total de crédit. Les principales modalités et conditions, les caractéristiques des produits (par exemple, la durée, les garanties exigées), d'autres frais et charges (tels que les frais d'annulation, les frais de règlement anticipé, les frais de garant, les intérêts moratoires / de pénalité), les risques et les obligations des consommateurs et l'impact des taux d'intérêt variables sur le coût de crédit doivent également être indiqués.
  - **produits de dépôt et d'épargne :** les PSF doivent clairement indiquer les taux d'intérêt, les caractéristiques des produits et toutes les principales modalités et conditions ou frais liés au produit.
  - **autres produits et services financiers (par exemple, les assurances, les versements de fonds) :** les PSF doivent clairement indiquer les principales caractéristiques des produits, le total des primes et les principales modalités et conditions, les risques et les obligations des consommateurs, les conditions de paiement, les avantages payables, les frais excédentaires et tous autres frais, charges ou exclusions liées au produit.
- 9. Divulgation par les institutions bancaires et non bancaires :** les exigences de divulgation formelles et comparables doivent s'appliquer à la fois aux PSF bancaires et non bancaires. Cela peut nécessiter la coordination avec les ministères et les régulateurs afin d'harmoniser et étendre les exigences de divulgation à travers tous les services financiers.

<sup>2</sup> Informations divulguées par e-mail, textes ou un site Web d'un PSF.

## Considérations de mise en œuvre

Un régime de divulgation efficace doit impliquer toutes les parties prenantes clés dans sa conception et sa mise en œuvre. Des considérations importantes comprennent :

- **Ressources** : la mise en œuvre du cadre réglementaire et de surveillance exige des ressources adéquates pour l'application, y compris la surveillance de la conformité des PSF et la coordination efficace avec toutes les autorités compétentes.
- **Consultation et engagement** : les autorités doivent s'assurer qu'il existe une consultation continue et adéquate avec l'industrie concernant les règles de divulgation et les modalités de mise en œuvre. Les régulateurs devraient également encourager les initiatives complémentaires de l'industrie, telles que les codes de conduite bien appliqués, la sensibilisation adéquate des consommateurs et les initiatives d'éducation. Les réactions des consommateurs (par exemple, l'engagement avec les organisations des consommateurs, l'analyse des données sur les plaintes,

la recherche sur le comportement des consommateurs, les attitudes et les niveaux d'alphabetisation) sont également nécessaires pour s'assurer que le régime de divulgation est efficace. La société civile et les médias jouent également un rôle essentiel dans la sensibilisation et l'éducation des consommateurs au sujet de leurs droits et obligations.

- **Capacité financière** : bien que la divulgation permette aux consommateurs de prendre des décisions réfléchies, ils ne peuvent pas comprendre l'information divulguée dans l'absence des politiques et des programmes d'éducation financière efficaces et appropriées. Les gouvernements, les régulateurs et les prestataires des services financiers devraient entreprendre des initiatives visant à renforcer les capacités financières pour aider les consommateurs à comprendre les termes financiers de base. D'autre part, les organisations de la société civile devraient être fortement encouragées à contribuer à de telles initiatives dans le but de sensibiliser une population plus large.



## À propos de l'AFI

L'Alliance pour l'Inclusion Financière (AFI) est un réseau mondial de banques centrales et d'autres organismes financiers chargés de l'élaboration des politiques en matière d'inclusion financière des pays en développement. L'AFI fournit à ses membres des outils et des ressources permettant de partager, de développer et de mettre en oeuvre leurs connaissances des politiques d'inclusion financière. Soutenu par des subventions et des liens avec des partenaires stratégiques, le réseau de L'AFI permet aux décideurs politiques et régulateurs, à travers des canaux en ligne et face-à-face, de partager leurs connaissances et de développer des politiques d'inclusion financière à mettre en oeuvre qui soient appropriées aux circonstances respectives de leur pays individuels.

Pour en savoir plus : [www.afi-global.org](http://www.afi-global.org)

### Alliance pour l'Inclusion Financière

AFI, 399 Interchange Building, 24th floor, Sukhumvit Road, Klongtoey – Nua, Wattana, Bangkok 10110, Thailand  
t +66 (0)2 401 9370 f +66 (0)2 402 1122 e [info@afi-global.org](mailto:info@afi-global.org) [www.afi-global.org](http://www.afi-global.org)

[www.facebook.com/AFI.History](https://www.facebook.com/AFI.History)  [@NewsAFI](https://twitter.com/NewsAFI)