



## Mobile Financial Services Working Group (MFSWG)

# Services Financiers Mobiles Protection des Consommateurs des Services Financiers Mobiles

La présente Note Directrice a été élaborée par le Sous-Groupe sur la Protection des Consommateurs du Groupe de Travail sur les Services Financiers Mobiles (MFSWG) de l'AFI afin d'identifier les principaux problèmes de protection des consommateurs dans le domaine des services financiers mobiles et d'étudier des options pouvant permettre aux régulateurs d'y remédier.

# Table des Matières

<b>Contexte</b>	<b>1</b>
<b>But et Principales Questions</b>	<b>1</b>
<b>Vulnérabilités et Risques pour les Consommateurs des SFM : Implications politiques</b>	<b>2</b>
L'importance des informations adéquates et complètes	2
Nouvelles technologies comme une source de risque	3
Risques liés à la prestation des SFM par les agents	3
Défis posés par les nouveaux services et les prestataires de services	4
Préoccupations en matière de confidentialité chez les consommateurs	5
Externalisation et tierces parties fournisseurs de services	5
<b>Responsabilités du Prestataire des SFM</b>	<b>8</b>
<b>Responsabilités du Régulateur Financier</b>	<b>9</b>
<b>Bibliothèques</b>	<b>10</b>

Reconnaissant le potentiel des Services Financiers Mobiles (SFM), le Groupe de Travail sur les Services Financiers Mobiles (MFSWG) a été créé pour servir de plate-forme au sein du Réseau de l'AFI permettant aux décideurs de discuter des questions réglementaires liées aux SFM. Le Groupe de Travail encourage la large utilisation des SFM en tant que solution clé pour une plus grande inclusion financière dans les pays en développement et émergents. Le Groupe vise à stimuler la discussion et l'apprentissage parmi les décideurs et à promouvoir une plus grande coordination entre les nombreux différents acteurs en matière de SFM, tels que les régulateurs financiers et des télécommunications et les prestataires bancaires et non bancaires.

## Contexte

A mesure que les services financiers mobiles (SFM) ont évolué dans différentes parties du monde, ils ont montré un grand potentiel pour faire progresser l'inclusion financière. Cependant, la demande des consommateurs et l'adoption de nouveaux SFM sont largement guidées par l'attitude du public et la connaissance des technologies et services mobiles en général. L'image des prestataires de services financiers mobiles (PSFM), les niveaux de confiance des consommateurs et la proposition de valeur des services offerts influencent également l'utilisation de produits et de services. Mettre en place des directives efficaces de protection des consommateurs des SFM peut aider à renforcer la confiance des consommateurs, ce qui peut en améliorer l'adoption et l'utilisation.

Au cours des dernières années, une attention accrue a été portée à la protection des consommateurs des services financiers, ce qui a permis de mettre en évidence les avantages de renforcer les capacités des consommateurs à prendre des décisions financières éclairées, à exercer leurs droits et à s'acquitter de leurs obligations, et à avoir accès à une réparation adéquate, rapide et efficace en cas de plaintes. La réglementation en matière de protection des consommateurs a tendance à poursuivre les grands objectifs suivants : i) s'assurer que les consommateurs ont suffisamment d'informations pour prendre des décisions financières éclairées ; ii) prévenir les pratiques déloyales par des fournisseurs de services, et iii) veiller à ce que les consommateurs aient accès à des mécanismes de recours pour résoudre les différends.<sup>1</sup>

Tous ces objectifs doivent être équilibrés de manière à ne pas imposer des restrictions sévères sur la fourniture des produits et services financiers et les canaux de livraison. Ceci est particulièrement important lorsque la population cible est un groupe à faible revenu et / ou désavantagé, généralement un segment plus vulnérable de la population, car elle peut avoir tout juste commencé à utiliser les services financiers formels et ne pas avoir suffisamment de capacités ou de pouvoir pour se protéger contre les pratiques déloyales. Cependant, les régulateurs sont confrontés à un dilemme : protéger les consommateurs sans imposer des coûts élevés de mise en conformité sur les prestataires de services. Les coûts élevés peuvent affecter la capacité des PSFM à rendre accessibles les services bancaires mobiles et ceux de paiement mobile à cette population cible et avoir un impact négatif sur leur modèle d'affaires.

La première étape dans la réalisation de cet équilibre consiste à identifier clairement les risques et les contraintes auxquels sont confrontés les consommateurs quand ils s'inscrivent auprès d'un PSFM, ainsi que les défis qui peuvent surgir lorsqu'ils utilisent les SFM, tels que ceux liés au langage, à la culture et aux connaissances générales et aux attitudes concernant la technologie et les services mobiles. Ensuite, les régulateurs devraient être conscients et comprendre tous les facteurs qui influent sur les pratiques des PSFM et gérer les risques et les coûts inhérents.<sup>2</sup>

Afin d'aider les régulateurs à comprendre ces facteurs, ainsi que les risques et les coûts liés à la fourniture des SFM, cette note directrice est structurée autour des divers processus d'affaires des PSFM. Le principal objectif de cette note est d'identifier les vulnérabilités, les risques et les contraintes auxquelles sont confrontés les consommateurs des SFM.

## But et Questions Critiques

Cette note directrice a pour but d'identifier les principales questions liées à la protection des consommateurs des services financiers mobiles et la façon dont les régulateurs peuvent y remédier. L'une des principales questions est de savoir si la fourniture des services financiers mobiles modifie les risques auxquels sont confrontés les consommateurs par rapport aux canaux traditionnels.

Partout dans le monde, les SFM montre un grand potentiel pour réduire considérablement le coût de la prestation des services financiers aux consommateurs et promouvoir une plus grande inclusion financière, en atteignant de nouveaux segments de la population et plus de zones géographiques. Grâce aux frais de livraison moins élevés, les fournisseurs sont en mesure de fournir des services à des clients non bancarisés, qui peuvent être non rentables au niveau individuel mais constituer ensemble un groupe de consommateurs rentable.

Les fournisseurs de services de paiement et de transfert via la téléphonie mobile dépendent en général du nombre des clients et des transactions pour pérenniser leurs activités. Ayant un marché cible plus large incluant les non-bancarisisés, qui utilisent peut-être les services financiers pour la première fois, les risques proviennent tant du côté demande que de l'offre. Tout d'abord, une grande partie de la clientèle cible peut ne pas être alphabétisée dans la langue prédominante des services financiers mobiles et peut également avoir des difficultés sur le plan technologique. Les deux

<sup>1</sup> Cela comprend l'examen des arrangements institutionnels pour la protection des consommateurs, la communication et les pratiques de vente, la manipulation et la maintenance des comptes des clients, la protection de la confidentialité des données, les mécanismes de règlement des différends, les systèmes de garantie et l'insolvabilité, et l'autonomisation des consommateurs et l'alphabétisation financière. Pour plus d'informations, voir la Banque mondiale, juin 2012, « Meilleures pratiques en matière de protection des consommateurs financiers. » Disponible à <http://responsiblefinance.worldbank.org/publications/financial-consumer-protection>

<sup>2</sup> Bien que les PSFM doivent souvent se conformer aux réglementations, il y a des options que le régulateur peut considérer qui peuvent conduire les PSFM à agir d'une certaine façon, pouvant aller de l'autoréglementation / recommandations (avec surveillance réglementaire d'une certaine façon) aux incitations et mandats.

peuvent limiter la capacité des PSFM à commercialiser leurs produits et services. Le manque de confiance chez les consommateurs et une connaissance limitée des nouvelles technologies, en particulier celles utilisées dans le transfert de l'argent, peuvent rendre réticents les clients à faible revenu à se servir des SFM et potentiellement augmenter les risques associés aux nouveaux utilisateurs.

Deuxièmement, l'utilisation des SFM et des correspondants bancaires donne lieu à de nouveaux risques opérationnels et techniques, tels que les nouvelles formes de fraude, la conception des produits inappropriés et les défaillances des systèmes.<sup>3</sup> Si les problèmes technologiques ou opérationnels se produisent et s'ils ne sont pas bien gérés, ils peuvent éroder rapidement la confiance des consommateurs à la fois dans le service et le fournisseur.

Alors que la première préoccupation porte essentiellement sur la demande et la deuxième sur l'offre, les deux sont étroitement liées. Par exemple, les ménages à faible revenu peuvent utiliser des appareils de base sans assez de fonctionnalités de sécurité, ce qui peut augmenter les possibilités de fraude, sauf si le fournisseur introduit des contrôles afin de minimiser ce risque. Par conséquent, une bonne politique de protection des consommateurs doit inclure une exigence que le PSFM comprend bien son marché cible, y compris les taux d'alphabétisation et de numérisation, les types de canaux d'accès utilisés, les risques potentiels de fraude et les moyens de réduire ces risques afin que les produits et les procédures d'exploitation puissent être correctement adaptés aux besoins du marché cible. Dans le même temps, cette politique doit veiller à ce que les mesures appropriées soient mises en place pour répondre à divers risques potentiels.<sup>4</sup>

L'hypothèse de cette note directrice est que la prestation des SFM est réglementée et contrôlée, ou il y a au moins une autorité chargée de faire respecter le cadre réglementaire général de protection des consommateurs, qui peut inclure des règles spécifiques aux SFM. Cette note directrice fournit un ensemble minimum d'exigences pour répondre aux préoccupations de protection des consommateurs découlant des risques associés aux SFM.

## Vulnérabilités et Risques pour les Consommateurs des SFM : Implications Politiques

Le but de cette section est d'identifier les vulnérabilités et les risques potentiels auxquels sont confrontés les

consommateurs lorsqu'ils accèdent à des services financiers par le biais des téléphones mobiles et des correspondants. En utilisant une approche structurée, elle commence par l'identification des vulnérabilités auxquelles peuvent être exposés les consommateurs lors de l'utilisation des SFM et explique ensuite les menaces et les risques liés à ces vulnérabilités pour les consommateurs si elles sont exploitées.<sup>5</sup> Ce processus est illustré dans le tableau 1, à partir de l'étape d'acquisition des clients à l'étape de transaction / utilisation. Enfin, d'autres vulnérabilités sont identifiées qui peuvent survenir à tout moment, mais surtout à mesure que les services plus complexes à valeur ajoutée sont proposés au fil du temps.

Bien que certains des risques identifiés ici puissent ne pas être exclusifs aux SFM, ils sont inclus en vue de fournir une image complète des risques pour les consommateurs. Cette liste n'est pas exhaustive, car les risques changent en fonction du cycle de vie d'un service et d'une technologie, ainsi que des niveaux d'alphabétisation des consommateurs des SFM. Selon Bezuidenhoudt et Porteous (2008), l'identification des risques est le résultat de la mesure de l'impact et de la probabilité que quelque chose se produira. Toutefois, cela dépend toujours de la nature de l'environnement, des types de technologies utilisées et de la demande des consommateurs, entre autres facteurs propres à chaque marché.

### L'Importance d'Informations Adéquates et Complètes

Les informations insuffisantes et inexactes sur un nouveau service et le PSFM constituent une source majeure de vulnérabilité lors de la phase d'acquisition des clients. Les écarts entre ce que les consommateurs comprennent comme l'offre et ce qui est réellement offert peuvent favoriser des hypothèses inexactes. En outre, le manque de confiance dans les nouvelles technologies et les nouveaux PSFM dans le marché peut entraîner une absorption de service extrêmement faible.

Sans informations adéquates et complètes sur les nouveaux services, les clients risquent de faire des erreurs à la fois aux stades d'enregistrement et de transactions. Les PSFM devraient veiller à ce que tous les clients reçoivent des informations utiles et précises sur les conditions de service, la liste des opérations qui peuvent être effectuées, les frais et taux pour tous les types de transaction, les limites de transaction (le cas échéant), les options de canaux de livraison et un accès aux opérateurs de service à la clientèle 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour poser des questions.<sup>6</sup> Toutes les informations fournies aux consommateurs devrait

<sup>3</sup> Dans les zones rurales, une couverture mobile limitée ou inefficace est une autre source de vulnérabilité. Dans d'autres cas, les clients qui ne protègent pas les numéros d'identification personnels (NIP) et ou le fait de confier les téléphones mobiles, y compris les code PIN, aux agents aux fins de transactions peut potentiellement augmenter les risques.

<sup>4</sup> Pour plus d'informations, consultez l'article de MicroSave, « Fraud in Mobile Financial Services », qui décrit les risques supplémentaires, dont certains peuvent entraîner la perte des fonds des clients ou d'autres dommages, et les moyens de les gérer : [http://www.microsave.net/files/pdf/RP151\\_Fraud\\_in\\_Mobile\\_Financial\\_Services\\_JMudiri.pdf](http://www.microsave.net/files/pdf/RP151_Fraud_in_Mobile_Financial_Services_JMudiri.pdf)

<sup>5</sup> Cette approche structurée a été utilisée par Bezuidenhoudt et Porteous (2008) pour procéder à une analyse approfondie des risques associés aux différentes technologies de SFM et proposer des moyens de les gérer.

<sup>6</sup> Consultez également <http://www.afi-global.org/library/publications/consumer-empowerment-and-market-conduct-transparency-and-disclosure>

être en termes clairs et compréhensibles dans la langue dans laquelle les consommateurs mènent leurs activités quotidiennes, pas seulement la langue nationale officielle. Dans les pays avec des groupes autochtones ou d'autres minorités qui parlent différents dialectes ou langues, l'information devrait également être fournie dans ces langues, ainsi que l'accès au soutien à la clientèle 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 et aux informations sur les options de recours.<sup>7</sup>

Selon les « Directives relatives aux Agents Bancaires pour les Banques » de la Bangladesh Bank, les banques utilisant des correspondants sont tenues de mettre en place des mesures adéquates de protection des consommateurs, de sensibilisation et de résolution des différends. Les banques sont tenues d'établir un centre d'appels pour recevoir et traiter les plaintes 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 par téléphone, SMS, IVR et courriel. Tout litige reçu par le centre doit être résolu dans les trois jours ouvrables. La direction de la banque doit s'assurer que les contrôles appropriés sont en place pour enregistrer et suivre tous les différends, examiner la situation de chaque différend et y remédier dans les délais prévus. Les banques devraient faire largement connaître les mécanismes de résolution de litiges / griefs à travers la presse électronique et écrite. Les banques sont tenues de soumettre des rapports concernant les différends / griefs et les recours à la Bangladesh Bank à intervalles réguliers.

### **Nouvelle Technologie comme une Source de Risque**

Bien que l'utilisation des téléphones mobiles soit très répandue, même parmi les ménages à faible revenu, ils sont en général utilisés uniquement comme un outil de communication. Dans de nombreux pays, l'utilisation des téléphones mobiles pour effectuer des transactions financières est encore assez nouvelle, et ce manque de prise de conscience et d'expérience avec les nouvelles technologies peut créer des risques particuliers pour ce segment de la population.

La faible fonctionnalité de sécurité des téléphones mobiles de base ne permet pas le chiffrement de bout en bout, ce qui signifie que le trafic peut être intercepté entre la transaction mobile et le point de service, entraînant potentiellement le vol d'identité et des transactions frauduleuses. En outre, le manque des connaissances technologiques chez un client peut produire des mouvements erronés (par exemple l'envoi d'argent à un compte erroné ou le règlement d'une mauvaise facture), le défaut de compléter une transaction, le choix inapproprié de codes PIN et la négligence dans la protection des renseignements personnels. Il est normal pour les ménages à faible

revenu de partager les téléphones mobiles, ce qui peut introduire un autre niveau de vulnérabilité quand il est utilisé pour les transactions financières.

Ces risques laissent les utilisateurs des SFM, en particulier ceux issus des ménages à faible revenu, vulnérables à la perte de fonds soit directement, soit par l'augmentation de la probabilité du vol d'identité ou des paramètres d'authentification. La source de risque peut provenir du côté client (demande) ou du côté opérateur (offre).<sup>8</sup> Dans les deux cas, l'exposition à ces risques peut avoir un impact négatif sur la confiance des consommateurs dans le système, ce qui empêche le PSFM d'atteindre l'échelle nécessaire pour devenir viable.

La responsabilité incombe donc au régulateur de s'assurer que certaines exigences et normes minimales sont respectées et que tous les PSFM fournissent une éducation et des informations appropriées aux consommateurs. Les organismes gouvernementaux peuvent également vouloir jouer un rôle plus actif dans les programmes d'éducation financière orientés vers la base de la pyramide économique pour aider à améliorer la compréhension des opportunités et des risques associés au système financier et à ses produits et services. Enfin, les PSFM devraient être tenus d'atténuer le risque accru résultant des faibles niveaux d'alphabetisation (tant de langue que technologiques) par l'adoption de certaines normes minimales dans les contrôles relatifs à la conception de produits (Bezuidenhout et Porteous, 2008).<sup>9</sup>

### **Risques liés aux Agents Prestataires de SFM**

Le fait que les agents soient généralement utilisés dans la fourniture des SFM, et soient souvent le premier point de contact avec les consommateurs, constitue une autre source de risque. Tous les PSFM devraient veiller à ce que les normes appropriées soient en place pour sélectionner, gérer et former leurs agents. Les modèles de contrat destinés aux agents, ainsi qu'aux réseaux d'agents externalisés, doivent être examinés afin de s'assurer que les normes sont respectées, y compris les exigences suivantes :

- (a) Les PSFM sont responsables des actes de leurs mandataires dans la prestation des SFM et doivent s'assurer d'une surveillance adéquate, respecter un minimum d'exigences (établis par les régulateurs) dans la sélection des agents, s'assurer que les agents sont adéquatement formés et veiller à ce que leurs agents agréés agissent dans le meilleur intérêt des consommateurs.
- (b) Les PSFM devraient s'assurer que les agents puissent être clairement identifiés par les consommateurs à l'aide d'une signalisation appropriée et avoir des numéros de téléphone dédiés aux clients clairs et bien établis.

<sup>7</sup> Consultez également <http://www.afi-global.org/library/publications/consumer-empowerment-and-market-conduct-help-and-redress-financial-consumers>

<sup>8</sup> Les questions relatives au côté opérateur peuvent porter sur des interfaces complexes qu'on peut aborder en veillant à ce que les systèmes sont plus sûrs, intuitifs, et moins sensibles aux erreurs et à la fraude.

<sup>9</sup> Voir également « Services Financiers Mobiles : Risques Technologiques, » <http://www.afi-global.org/library/publications/mobile-financial-services-technology-risks-20>

- (c) Les PSFM devraient s'assurer que leurs agents préservent la confidentialité des consommateurs en mettant en place des normes / mécanismes efficaces en matière de protection des données et de la confidentialité.
- (d) Les PSFM devraient veiller à ce que les consommateurs disposent des informations exactes et complètes sur tous les services, les produits, les caractéristiques et les prix dans tous les bureaux des agents.<sup>10</sup>
- Les fonds des clients sont séparés, investis dans des actifs liquides sûrs, identifiés comme les actifs des particuliers titulaires des comptes de monnaie électronique, et protégés en cas d'insolvabilité du PSFM ou de problèmes liés à l'institution financière gérant ces fonds ;<sup>12</sup>
- Les PSFM mettent en place des mécanismes pour contrôler les risques opérationnels, qui devraient prendre en compte des mesures de contrôle de sécurité appropriées pour l'utilisation des téléphones mobiles pour accéder aux services financiers, des mécanismes sûrs de résolution des erreurs relatives à l'accès et à la transmission de fonds, des mesures de sécurité des logiciels et du matériel informatique, des mesures appropriées pour authentifier l'identité et autoriser les clients, des modalités de continuité des activités efficaces et la planification d'urgence pour s'assurer de la disponibilité du service, des mesures de sécurité adéquates pour la protection des données, des procédures de prévention des cas de fraude et d'interruption du service.

La taille et la distribution du réseau d'agent du fournisseur est un autre facteur qui influe sur la qualité et la commodité du service. Tous les PSFM devraient mettre en place des normes suffisantes pour assurer la liquidité chez tous les agents. Ce plan doit être établi avant le lancement des services et devrait être examiné de temps en temps pour veiller au respect des niveaux de liquidités adéquats.

### Défis associés aux Nouveaux Services et Prestataires de Services

La perception à l'égard de nouveaux PSFM peut susciter des préoccupations particulières parmi les consommateurs. De nouveaux PSFM fournissant des services financiers pour la première fois, notamment en partenariat avec des réseaux d'agents appartenant aux tierces parties, peuvent faire face à de nouveaux défis dans la gestion efficace du risque de fraude.<sup>11</sup> Ces risques peuvent provenir de la conception des produits, des processus, des faibles pratiques de surveillance / conformité, la fraude liée aux agents, ou celle perpétrée par le PSFM et / ou ses employés. Pour éviter cela, les régulateurs doivent veiller à ce que les PSFM soient agréés et supervisés et fonctionnent en vertu d'un cadre réglementaire applicable. Cela permettra de s'assurer au minimum que :

- Les PSFM suivent une procédure d'octroi de licences qui répond aux exigences minimales pour s'assurer que les exigences minimales de fonds propres sont respectées et veiller à ce que la direction possède des compétences techniques suffisantes pour gérer les opérations liées aux SFM ainsi que les questions de conformité réglementaire ;
- Les PSFM disposent des contrôles internes efficaces pour atténuer la fraude ou tout abus ou détournement de fonds des consommateurs ;

Il convient également de noter que, dans certains pays, les systèmes de monnaie électronique ont été introduits avec soin à travers des projets pilotes contrôlés et surveillés qui collectent des informations, testent et rectifient les erreurs et les contraintes avant d'autoriser la mise à l'échelle des services.

La Bangko Sentral ng Pilipinas (BSP) a ouvertement collaboré avec les émetteurs de monnaie électronique, y compris sur la façon de traiter les questions de protection des consommateurs. Grâce aux projets pilotes contrôlés utilisant une approche « tester et apprendre », la BSP a aidé à s'assurer que les risques majeurs ont été identifiés dès le début. Cela a permis aux projets pilotes de fonctionner en vertu d'une lettre dite de « non-objection » pour une période de temps déterminée et avec un nombre limité de clients afin de tester correctement divers risques avant de finaliser la réglementation et de permettre le déploiement complet des services de monnaie électronique.

<sup>10</sup> Consultez également la Note Directrice N°7 sur les Pratiques de Vente et de Marketing du Groupe de Travail sur l'Autonomisation des Consommateurs et les Pratiques Commerciales : <http://www.afi-global.org//library/publications/consumer-empowerment-and-market-conduct-sales-and-marketing-practices>

<sup>11</sup> Il convient de noter que certains nouveaux PSFM pourraient avoir de meilleurs systèmes de détection des risques de fraude (tels que ceux dirigés par les ORM), et les banques pourraient être mieux dans d'autres domaines, mais les deux peuvent avoir des faiblesses liées aux SFM qui nécessitent l'attention.

<sup>12</sup> Les fonds de monnaie électronique détenus au nom des clients, en particulier chez les PSFM non bancaires, doivent être détenus en fiducie plutôt que comme dépôt dans une institution financière afin de prévenir le risque d'insolvabilité du PSFM, de la banque ou de toute autre institution financière assurant la gestion de ces fonds. Consultez Trust Law Protection for E-Money Customers <http://www.afi-global.org/library/publications/trust-law-protections-e-money-customers>

## Préoccupations Relatives à la Vie Privée des Consommateurs des SFM

Durant les phases d'enregistrement et de transaction, les PSFM et leurs agents recueillent et stockent des informations personnelles du client. Les régulateurs doivent veiller à ce que les PSFM disposent de mécanismes de contrôle interne et des normes appropriées pour mener à bien des pratiques appropriées de protection des consommateurs. Ces normes devraient inclure :

- Divulguer clairement aux clients le fait que leurs renseignements leur appartiennent et que les PSFM et leurs agents respecteront la vie privée et la confidentialité des informations, des données et des transactions de tous les clients ;
- Stipuler les conditions / circonstances dans lesquelles ces données peuvent être partagées (avec le consentement explicite du client) ;
- Stipuler ou informer le client du processus de correction ou de suppression des informations inexacts ou non sollicités ;
- Mettre en place un mécanisme pour une période de conservation des données ;
- Créer des lignes téléphoniques dédiées appropriées au PSFM pour répondre aux questions et aux plaintes des consommateurs ; et
- Mettre en place un service de traitement des plaintes des consommateurs externe soit au sein du régulateur ou d'un autre organisme gouvernemental approprié.

## Externalisation et Tierces Parties Prestataires de Services

La prestation des SFM comporte habituellement un ou plusieurs tiers fournisseur (s) de services, souvent l'institution financière, agents / opérateurs de réseaux d'agents et les entreprises de télécommunications. Quand un client de SFM rencontre un problème, il peut ne pas être évident qui parmi les partenaires est responsable en dernier ressort pour y faire face. Au minimum, les régulateurs devraient s'assurer que :

- Le PSFM principal assume clairement les responsabilités complètes dans le traitement des plaintes des consommateurs et est capable de mettre en place un système de règlement des plaintes qui permet d'enregistrer et de suivre la nature et la résolution des plaintes ;

- Si un problème n'est pas résolu dans le premier cas, il y ait un processus clairement défini pour l'escalade des plaintes ; et
- Pour les questions relatives au canal mobile et à la résolution des plaintes externe, il existe une coordination étroite entre le régulateur financier et celui des télécommunications, veillant à ce qu'il y ait des protocoles clairs pour résoudre et traiter les plaintes.<sup>13</sup>

Selon les directives relatives aux SFM de la Central Bank of Nigeria (CBN), les opérateurs de paiement mobiles doivent maintenir un service fonctionnel de résolution des différends et des plaintes, qui devrait être équipé pour recevoir des plaintes par des appels téléphoniques, courriels et visites personnelles / contacts avec les clients. Le service des plaintes doit être largement annoncé par divers médias et affiché de façon claire et évidente dans les bureaux des agents. Tous les opérateurs de systèmes de paiements mobiles devraient s'assurer que les plaintes sont reconnues par un identificateur de dossier attribué au plaignant dans les 24 heures et résolues dans les trois jours ouvrables suivant l'enregistrement de la plainte. Les plaintes doivent être inscrites et les conversations téléphoniques avec le service de résolution des différends / plaintes devraient être enregistrées et conservées jusqu'à ce que le différend soit réglé.

Les consommateurs sont autorisés à demander à la CBN d'intervenir s'ils ne sont pas satisfaits de la réponse de la banque à leurs plaintes, et le Service de Protection des Consommateurs de la CBN assurera la médiation en vue de résoudre la plainte.

Voir : <http://www.cenbank.org/OUT/CIRCULARS/BOD/2009/REGULATORY%20FRAMEWORK%20%20FOR%20MOBILE%20PAYMENTS%20SERVICES%20IN%20NIGERIA.PDF>

<sup>13</sup> Idéalement, les consommateurs devraient s'adresser à un régulateur / agence externe comme dernier recours pour traiter les plaintes qui ne sont pas traitées correctement par les PSFM.

**Tableau 1 : Vulnérabilités et Risques auxquels sont Confrontés les Consommateurs des SFM à Chaque Etape**

<b>Stade de commercialisation : le Consommateur est informé au sujet de la disponibilité du service</b>			
<p><b>Vulnérabilité :</b> manque de connaissance ou de compréhension chez les consommateurs au sujet du nouveau service et du PSFM. Le manque de sensibilisation ou la perception erronée sur la nature / gravité des différents risques associés à l'utilisation du service (y compris la comparaison des options informelles actuelles).</p>			
<p><b>Menaces :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Écart entre les attentes des clients et les services effectivement offerts</li> <li>• Incertitude quant à la partie qui est en fin de compte le PSFM responsable<sup>14</sup></li> </ul>			
<p><b>Risques :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Possibilité de fraude</li> <li>• Erreurs dans la prise de décisions</li> <li>• Manque de confiance, échec à adopter le service</li> </ul>			
<p><b>Implications réglementaires :</b> Créer une exigence selon laquelle les PSFM fournissent des informations claires, adéquates, précises et complètes aux consommateurs sur le PSFM responsable et les « faits essentiels » liés à l'enregistrement, aux transactions et aux caractéristiques du produit / service.</p>			
<b>Stade d'enregistrement : le client reçoit des informations sur le service, remplit un formulaire d'inscription et choisit un code PIN</b>			
<b>Vulnérabilité</b>	<b>Menaces</b>	<b>Risques</b>	<b>Implications réglementaires</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Insuffisance de la formation des agents</li> <li>• Manque de connaissance et de prise de conscience sur le risque chez les clients</li> <li>• Insuffisance de plates-formes et processus de sécurité relatifs aux données</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mauvaise qualité des services</li> <li>• Manque d'informations adéquates de la part de l'agent</li> <li>• Faible niveau de sécurité du code PIN choisi ou stockage de renseignements personnels dans le téléphone mobile</li> <li>• Mauvaise gestion des données des clients dans les locaux des agents (y compris les préoccupations relatives à la confidentialité et à la sécurité des données)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Risque de réputation</li> <li>• Risque opérationnel : vol d'identité ou vol de paramètres d'authentification, ce qui peut conduire à une perte de fonds</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Divulgence d'informations et soutien par l'opérateur</li> <li>• Langage accessible, complet, clair, simple et compréhensible<sup>15</sup></li> <li>• Programmes d'éducation et de sensibilisation des clients</li> <li>• Mécanismes de traitement des plaintes et de recours destinés aux consommateurs</li> </ul>
<b>Stade de transaction : le client effectue des opérations d'encaissement / décaissement, de paiement et de transfert</b>			
<b>Vulnérabilité</b>	<b>Menaces</b>	<b>Risques</b>	<b>Implications réglementaires</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Population à faible revenu / indigène avec un accès limité aux informations ou un faible niveau d'alphabétisation / numératie (par exemple, Modalités et Conditions)</li> <li>• Usage partagé d'un téléphone mobile au sein de la famille ou de la communauté</li> <li>• Transactions facilitées par des agents ou d'autres entités</li> <li>• L'interface client est trop complexe et pas intuitive</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Décisions erronées / mal éclairées</li> <li>• Possibilité de fraude</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transactions erronées</li> <li>• Vulnérabilité à la fraude</li> <li>• Perte de confiance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Divulgence de renseignements</li> <li>• Informations accessibles</li> <li>• Éducation des consommateurs</li> <li>• Amélioration des processus d'affaires qui réduisent les risques (par exemple, le carnet des coordonnées / adresses apparaît pour faciliter la transaction ou le nom du destinataire apparaît pour que la personne confirme la transaction avant l'envoi, afin de réduire les transactions envoyées aux destinataires erronés)</li> </ul>

<sup>14</sup> Les PSFM devraient prévoir des procédures de réclamation et de recours efficaces, veillant à ce que les canaux de traitement des plaintes sont facilement accessibles aux consommateurs (quelques exemples comprennent un centre d'appel 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 sans frais qui offre un soutien en plusieurs langues, ainsi que des numéros mobiles que les consommateurs peuvent contacter pour se renseigner ou porter plainte par SMS.

<sup>15</sup> Y compris les renseignements et le soutien de la part de l'opérateur pour tous les principaux dialectes et d'autres langues principales parlées dans le pays.

Tableau 1 : Vulnérabilités et Risques auxquels sont Confrontés les Consommateurs des SFM à Chaque Etape (continuer)

Stade de transaction : le client effectue des opérations d'encaissement / décaissement, de paiement et de transfert			
Vulnérabilité	Menaces	Risques	Implications réglementaires
<i>La prestation des SFM repose sur :</i>			
i. L'équipement du client avec de peu de fonctionnalités de sécurité et manque de chiffrement de bout-en-bout ii. Compétences du client à respecter les procédures et les mesures de sécurité	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interception du trafic entre le téléphone mobile et point de service</li> <li>• Opérations inexactes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vol d'identité, accès illicite, utilisé pour effectuer des transactions</li> <li>• Transactions erronées</li> <li>• Perte des fonds des clients</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exigences de sécurité minimales pour les téléphones mobiles</li> <li>• Conception des produits et améliorations des processus d'affaires</li> <li>• Politiques de gestion de risques appropriées</li> <li>• Service de soutien à la clientèle</li> <li>• Mécanismes de traitement de plaintes et de recours pour les consommateurs</li> <li>• Campagnes d'éducation</li> </ul>
iii. Réseau de communication	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Défaillances dans le système, incapacité à effectuer des transactions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Risque de réputation</li> <li>• Transactions incomplètes ou retardées</li> <li>• Possibilité de perte de fonds</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normes minimales</li> <li>• Tests de système alpha / bêta requis</li> <li>• Plans de licenciement et d'urgence</li> <li>• S'assurer que les services de transaction en temps réel sont disponibles et sont utilisés</li> </ul>
iv. Réseau d'agents	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agents faux (escrocs)</li> <li>• Mauvaise conduite chez les agents et service médiocre</li> <li>• Manque de liquidité chez les agents</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Possibilité de fraude</li> <li>• Perception que le service n'est pas fiable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PSFM responsable des services et des pratiques des agents</li> <li>• Formation et surveillance des agents (pour améliorer le respect des Procédures Opérationnelles Normalisées, réduire les possibilités des sanctions et améliorer les sanctions contre les mauvaises pratiques et les abus)</li> <li>• Exigences minimales, signalisation appropriée, formation et soutien aux réseaux d'agents</li> <li>• Gestion des liquidités / soutien</li> <li>• Divulcation des limites de transaction</li> <li>• Soutien par les opérateurs 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7</li> <li>• Mécanismes de traitement des plaintes et de recours pour les consommateurs</li> </ul>

Tableau 1 : Vulnérabilités et Risques auxquels sont Confrontés les Consommateurs des SFM à Chaque Etape (continuer)

Acquisition, transaction ou stades plus complexes à valeur ajoutée			
Vulnérabilité	Menaces	Risques	Implications réglementaires
<ul style="list-style-type: none"> <li>Divers PSFM</li> <li>Nouveaux prestataires de services financiers comme PSFM</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Détournement de fonds</li> <li>Insolvabilité du PSFM</li> <li>Mauvaise gestion du risque de fraude</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fraude</li> <li>Perte des fonds du client stocké en tant que valeur</li> <li>Faillite du PSFM</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tous les PSFM mis sous surveillance</li> <li>Protection des fonds et des politiques d'investissement (à savoir, les accords de fiducie)</li> <li>Mécanismes de traitement des plaintes et de recours pour les consommateurs tant au niveau interne qu'externe</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaissance des renseignements personnels et sur les transactions par le PSFM ou les agents</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Questions de confidentialité du client</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Risque de réputation</li> <li>Fraude et / ou vol d'identité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réglementation en matière de confidentialité des données et de la vie privée des clients</li> <li>Mécanismes de traitement des plaintes et de recours pour les consommateurs tant au niveau interne qu'externe</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Externalisation de tout ou partie des SFM à des tiers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Clients peu clairs sur la partie responsable et où, comment et à qui adresser les plaintes</li> <li>Plaintes non traitées de manière adéquate</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Risque de réputation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Donner les informations correctes aux clients : qui est le PSFM et qui est responsable de chacun des services offerts</li> <li>Soutien à la clientèle 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7</li> <li>Mécanismes de traitement des plaintes et de recours pour les consommateurs tant au niveau interne qu'externe (et des normes pour s'assurer qu'ils sont adéquats et conformes) et les exigences d'établissement de rapports pour permettre au superviseur de surveiller les points chauds potentiels ou les PSFM peu performants dans le marché</li> </ul>

## Responsabilités du PSFM

Les responsabilités du PSFM doivent être clairement énoncées dans la réglementation et doivent au minimum exiger que le PSFM :

- démontre qu'il comprend le marché cible et a procédé à l'analyse des études de marché appropriées (sur les capacités, les processus et les niveaux de sécurité) en vue de concevoir des produits qui répondent aux besoins du marché, de réduire les menaces potentielles et d'atténuer les risques auxquels il pourrait être confronté ;
- dispose des procédures appropriées pour informer les consommateurs de leurs droits, devoirs et responsabilités dans l'utilisation des SFM, y compris les programmes de sensibilisation aux risques qui mettent en évidence les conséquences de manque de prudence et de responsabilité lors de l'accès

au service (donnant des exemples clairs d'actes de négligence ou de faute) ;

- se conforme à la réglementation qui vise à s'assurer que les services sont fournis d'une manière sûre, fiable et transparente ;
- veille à une gestion adéquate des risques opérationnels en ayant des manuels opérationnels appropriés, des procédures de contrôle interne et des plans d'urgence qui peuvent être examinés par les régulateurs ;
- s'assure qu'il a des manuels de contrats appropriés et un manuel opérationnel qui explique comment analyser, former et surveiller avec soin les agents et / ou les opérateurs de réseaux d'agents externes ; et
- dispose d'un système de traitement des plaintes / recours interne efficace et équitable.

Il est important de souligner que, alors que les plaintes et diverses questions relatives aux SFM peuvent survenir, en particulier ceux destinés aux populations à faible revenu, autochtones, défavorisées ou exclues du système bancaire, l'approche de base du PSFM devrait viser à renforcer la confiance des consommateurs en développant des mécanismes clairs et simples pour traiter les plaintes et s'assurer du respect approprié et du suivi.<sup>16</sup>

En général, la responsabilité de la protection adéquate du consommateur incombe au PSFM ainsi qu'aux consommateurs eux-mêmes. Les prestataires qui ont pris des mesures appropriées pour informer les consommateurs ne devraient pas être tenus responsables en cas de faute du client. Les clients doivent être informés de leur responsabilité partagée lorsqu'ils se servent des SFM.

## Responsabilités du Régulateur Financier

Les régulateurs doivent également être conscients et suivre le rythme de l'évolution de la technologie d'information et de communication en général, et du secteur des services financiers mobiles en particulier. Les régulateurs financiers doivent activement poursuivre des programmes qui renforcent en permanence les compétences de leur personnel ou qui améliorent la capacité interne de l'organisation afin de mieux comprendre et de bien réglementer l'industrie.

Les régulateurs jouent un rôle essentiel dans la protection des consommateurs en définissant des politiques et des réglementations appropriées pour l'industrie des SFM. Ils doivent s'assurer qu'ils sont correctement équipés pour soutenir l'amélioration des pratiques de protection des clients en fournissant des réglementations appropriées et en s'assurant que ces politiques sont correctement appliquées. Les régulateurs doivent également trouver un juste équilibre entre la protection des consommateurs et la création d'un environnement propice permettant aux SFM d'être viables. Ils doivent également s'assurer qu'ils ne font pas de « la réglementation à outrance », car cela pourrait empêcher les consommateurs vulnérables et mal desservis d'accéder aux services auprès des fournisseurs bien réglementés.

Seuls les PSFM correctement réglementés devraient être autorisés à offrir les SFM. En outre, ils doivent être surveillés de manière appropriée en vertu des règles et des politiques conçues dans le but de veiller

à la prestation adéquate et sûre des SFM. Les PSFM devraient fonctionner sous licence d'un régulateur unique, bien que certains des services qu'ils offrent puissent tomber sous la responsabilité de plus d'un régulateur.<sup>17</sup>

Lors de la conception du cadre réglementaire, les régulateurs devraient tenir compte du fait que les SFM offrent de multiples avantages aux consommateurs, y compris un meilleur accès, la commodité, la réduction des coûts et la sécurité. Toutefois, en raison de leur nature technique, ces services peuvent poser de nouvelles menaces. La réglementation doit donc s'assurer que les normes minimales proportionnées selon les risques sont respectées tout en permettant l'innovation. En outre, les régulateurs doivent veiller à ce que les règles prescrites sont exécutoires et que l'autorité financière a la capacité d'assurer une supervision et une surveillance appropriées.

Les régulateurs doivent au minimum veiller à ce que :

- un cadre réglementaire pour la protection des consommateurs qui adopte une approche proportionnelle fondée sur le risque par rapport aux normes prudentielles est en place, mais qui permet également l'innovation et vise à atteindre l'objectif global d'inclusion financière ;
- les PSFM sont tous autorisés à fonctionner en vertu de règles claires pour protéger les fonds des consommateurs contre le détournement par le PSFM, l'insolvabilité, la fraude ou tous les risques opérationnels ;
- les PSFM fonctionnent sur un terrain de jeu équitable qui favorise la concurrence pour accroître l'efficacité et augmenter le choix des consommateurs ;
- il existe des normes appropriées et précises en matière de divulgation d'informations ;
- il existe des règles de protection des consommateurs simplifiées pour les transactions de faible valeur en vertu du principe directeur des politiques proportionnées fondées sur le risque ;
- les PSFM sont tenus d'être responsables de tous les services, qu'ils soient fournis directement au consommateur par un opérateur de réseau mobile ou par les agents ;
- les règles claires de protection et de confidentialité des données sont mises en place et correctement appliquées par le régulateur ;

<sup>16</sup> Les MFSP devraient mettre en place des procédures de réclamation et de recours efficaces, en veillant à ce que les consommateurs puissent facilement accéder aux canaux de traitement des plaintes (quelques exemples comprennent un centre d'appel sans frais accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 qui soutient plusieurs langues, ainsi que des numéros mobiles que les consommateurs peuvent contacter pour se renseigner ou porter plaintes par SMS.

<sup>17</sup> Considérant que les services de paiement et de transfert sont des services financiers, les PSFM agréés fonctionnent généralement sous licence du régulateur financier. Même si les régulateurs de télécommunications peuvent réglementer les frais et les informations relatives aux services de télécommunications, tels que les services SMS ou USSD, il est préférable de mettre le PSFM sous la supervision directe du régulateur financier. Néanmoins, le régulateur financier et celui des télécommunications devraient accepter de coopérer tant formellement qu'informellement sur les plaintes qui impliquent l'utilisation des canaux mobiles. Il s'agit de s'assurer clairement que les protocoles appropriés sont en place pour régler les plaintes liées à la fois aux questions de télécommunication et celles financières. Les responsabilités de chaque régulateur doivent être clairement définies dans une série de réglementations et / ou instruments juridiques, ainsi que précisées dans un protocole d'entente entre les deux régulateurs.

- il existe des canaux appropriés pour le traitement des plaintes, tant au niveau interne par le PSFM qu'au niveau des organes compétents de résolution des plaintes en externe via le régulateur ou l'organisme gouvernemental approprié ;<sup>18</sup> et
- les données pertinentes, tant quantitatives que qualitatives, ont été recueillies pour aider le régulateur à affiner la réglementation relative à la protection des consommateurs sur la base des preuves.<sup>19</sup>

## Bibliothèques

Banque Mondiale. Juin 2012. Meilleures pratiques en matière de protection des consommateurs financiers. <http://responsiblefinance.worldbank.org/publications/financial-consumer-protection>

Bezuidenhout, Johann and David Porteous. 2008. Managing the Risk of Mobile Banking Technologies. Bankable Frontier Associates LLC. <http://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2012/03/2008-Managing-the-risk-of-mobile-banking-technologies.pdf>

Collins, Daryl. 2010. Consumer Experiences in Branchless Banking. Bankable Frontier Associates LLC. <http://www.microfinancegateway.org/gm/document-1.9.50593/Consumer%20Experiences.pdf>

Dias, Denise and Katharine McKee. September 2010. Protecting Branchless Banking Consumers: Policy Objectives and Regulatory Options. CGAP Focus Note 64. [http://www.www.st.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2012/06/fn\\_64\\_rev\\_d\\_10.pdf](http://www.www.st.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2012/06/fn_64_rev_d_10.pdf)

Gilman, Lara and Michael Joyce. 2012. Managing the Risk of Fraud in Mobile Money. GSMA Mobile Money for the Unbanked Annual Report. [http://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2012/10/2012\\_MMU\\_Managing-the-risk-of-fraud-in-mobile-money.pdf](http://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2012/10/2012_MMU_Managing-the-risk-of-fraud-in-mobile-money.pdf)

Mudiri, Joseck. 2013. Fraud in Mobile Financial Services. MicroSave. [http://www.microsave.net/resource/fraud\\_in\\_mobile\\_financial\\_services#.Uw2-33nZ2vI](http://www.microsave.net/resource/fraud_in_mobile_financial_services#.Uw2-33nZ2vI)

<sup>18</sup> La résolution des plaintes et le service de soutien à la clientèle doivent être mis en place de façon à s'assurer que les groupes à faible revenu, ceux autochtones ou d'autres défavorisés peuvent facilement y accéder et dans une langue qu'ils maîtrisent le mieux.

<sup>19</sup> Voir la Note Directrice N°11 du MFSWG <http://www.afi-global.org//library/publications/mobile-financial-services-indicators-measuring-access-and-usage-2013>

## À propos des Notes Directrices du Groupe de Travail Sur les Services Financiers Mobiles de l'AFI

Les Notes Directrices du Groupe de Travail Sur les Services Financiers Mobiles de l'AFI se basent sur l'expérience des membres et tentent de donner des directives supplémentaires en ce qui concerne la définition des normes, des approches et des pratiques communes pour la réglementation et la supervision des SFM au sein des institutions membres de l'AFI. Les notes ne résument pas les meilleures pratiques et elles ne proposent pas non plus de nouveaux principes ni une révision des principes de base existants. Par contre, elles mettent en évidence les principales questions politiques et réglementaires relatives aux MFS et identifient les défis à relever. Enfin, les présentes définitions sont destinées à compléter plutôt que de remplacer les définitions similaires en matière de SFM élaborées par les Organismes de Normalisation Financière internationaux.

## 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 œuvre leurs connaissances des politiques d'inclusion financière. Soutenue par des subventions et des liens avec des partenaires stratégiques, le Réseau de l'AFI permet aux décideurs et aux régulateurs, à travers des canaux d'échange en ligne et face-à-face, de partager leurs connaissances et de mettre en œuvre des politiques d'inclusion financière qui soient appropriées aux circonstances respectives de leur pays individuels.

Renseignez-vous davantage : [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, Thaïlande  
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)