



BANK INDONESIA



# Rapport d'activité du Forum mondial des politiques d'inclusion financière de l'AFI 2010



## **INTRODUCTION**

De Nairobi à Bali	1
Faire passer l'inclusion financière au niveau supérieur	2
Innovation en matière d'inclusion financière: pierre angulaire de lutte contre la pauvreté	4

## **LEADERSHIP ET STRATÉGIE**

Table ronde des leaders: politiques multisectorielles et coordination des politiques d'inclusion financière	6
Son Altesse Royale la Princesse Máxima: leadership et coordination	8
Perspectives pour un plan d'action du G20 sur l'inclusion financière	9
Laboratoire politique: trouver une stratégie pour l'inclusion financière	10
Développer une stratégie d'inclusion financière: le cas de l'Indonésie	12

## **DÉVELOPPEMENT POLITIQUE**

Le défi du régulateur: équilibrer innovation, inclusion et sécurité en matière de services financiers via téléphonie mobile	14
De meilleures données chiffrées pour de meilleures politiques d'inclusion financière	16
La complémentarité entre intégrité et inclusion financière	17
Le rôle de la politique dans l'habilitation d'instruments d'épargne sûrs	18
Protection des consommateurs et éducation financière: de la théorie à la pratique	19
Faire progresser l'inclusion financière grâce à des partenariats innovants	20

## **L'APPRENTISSAGE EN RÉSEAU EN ACTION**

Un Aperçu sur les échanges d'expérience de l'AFI	22
La Zone de membres	26
Les groupes de travail	27

## **SE TOURNER VERS L'AVENIR**

La prochaine étape	28
Carte postale de Bali: ce qu'ils ont pensé du Forum	30
Notre rendez-vous au Mexique arrive à grand pas!	32

## De Nairobi à Bali



Le bilan de cette année 2010 nous montre combien cette année fut passionnante pour les membres de l'AFI.

L'impulsion créée lors du premier Forum mondial des politiques d'inclusion financière de l'AFI à Nairobi fin 2009 a été forte. En 2010, cette énergie a été largement traduite en action par le réseau de l'AFI. Trois groupes de travail (Données et paramètres de mesure de l'inclusion financière, Services financiers via téléphonie mobile, et Intégrité financière) et cinq champions en matière de politiques d'inclusion financière ont examiné certaines problématiques clé, allant de la protection des consommateurs aux services financiers via téléphonie mobile.

Le programme d'échange des connaissances a été couronné de succès en 2010, avec près de 20 organisations membres de l'AFI ayant participé à près de 12 visites de pays. Les résultats de ces visites ont été significatifs: des liens plus forts entre les membres du réseau ont été tissés, des expériences et connaissances ont été partagées, et les décideurs politiques des pays en développement ont largement épousé le concept d'éducation par les pairs (*peer-to-peer learning*). Le Forum de 2010 ayant permis de créer un nombre croissant de connections, nous prévoyons que ce programme continue de prospérer.

Au cours de l'année dernière, le réseau de l'AFI a grandi en taille mais aussi en résonance dans le monde de l'inclusion financière. Plus de 60 instances de décisions politiques de pays en développement sont désormais membres de l'AFI. Ce dynamisme se concrétise par la mise en contact, le partage et la création de liens entre pairs issus de 50 pays. Ce réseau riche de savoir est un centre d'innovation et de leadership pour favoriser les réponses à l'un des enjeux majeurs du développement économique mondial. Les idées nouvelles générées par nos membres lors de notre réunion annuelle peut changer, et changera le futur de l'inclusion financière.

Au cours de cette année passée, les pays en développement ont gagné leur place et fait entendre leur voix au sein de l'un des plus importants dialogues politiques mondiaux sur l'inclusion financière: le G20. Le Forum mondial des politiques d'inclusion financière de l'AFI a donné aux participants l'opportunité de s'engager directement avec les co-présidents du G20 responsables de l'inclusion financière et d'aider à influencer les résultats finaux et les échéances du Sommet de Séoul.

Le Forum de cette année, co-organisé par la Banque d'Indonésie à Bali, nous a lancé le défi de faire passer l'inclusion financière au niveau supérieur. Le discours inédit du Président Yudhoyono a donné le ton en plaidant en faveur d'un leadership et d'un engagement plus forts. La discussion et la pensée créative ayant émané de ces trois jours de réunion, aideront à paver la voie des activités de l'AFI en 2011. Ce rapport d'activité fait état des résultats produits lors du Forum de Bali.

Darmin Nasution  
Gouverneur, Banque  
d'Indonésie

Alfred Hannig  
Directeur Exécutif,  
AFI

## Faire passer l'inclusion financière au niveau supérieur

Le thème du Forum de 2010 qui était de « faire passer l'inclusion financière au niveau supérieur », a instillé au sein des débats un vent de progrès et d'innovation. Les sessions et exposés du Forum ont permis de présenter trois variations autour du thème de ce Forum. Ce thème a trouvé un écho lors des discours d'ouverture d'intervenants de renom, qui ont ainsi pavé la voie de trois jours de dialogue intense.

### Leadership et Stratégie

Le Professeur Njuguna Ndung'u, Gouverneur de la Banque Centrale du Kenya et le Président du comité de pilotage de l'AFI, ont exprimé leur enthousiasme envers l'AFI qui « fournit une plateforme de partage de l'information à nos membres afin de participer à la définition de l'agenda mondial en matière d'inclusion financière, comme l'initiative sur l'inclusion financière du G20 ». Au cours de l'année dernière, l'expérience de certains pays ayant bénéficié d'un leadership fort, a prouvé que l'inclusion financière était un outil puissant de réduction de la pauvreté et de croissance économique. Cette expérience a permis d'ajouter le thème de l'inclusion financière à l'ordre du jour de l'économie mondiale. Le premier groupe de sessions s'est concentré sur **le rôle du leadership** dans la conception de stratégies nationales et l'inscription du thème de l'inclusion financière au sein de l'agenda économique mondial.

### Développement politique

Le Dr. Alfred Hannig, Directeur exécutif de l'AFI, a décrit la prochaine étape de l'inclusion financière comme « une phase d'accroissement de la vitesse, de la taille et de l'échelle des politiques afin que celles-ci réalisent leur potentiel et leur impact ultime. » Ce thème est né lors des discussions techniques qui ont dominé la deuxième série de sessions, et qui se sont concentrées sur **le développement et la mise en œuvre des politiques**. Ces sessions ont mis en exergue les avancées pratiques faites pas les décideurs politiques dans leur pays pour faire progresser l'inclusion financière au travers d'un dialogue se concentrant sur les problématiques. Les sessions ont examiné les évolutions politiques faites dans des domaines de l'inclusion financière existants ou exploratoires.



« Nous sommes aujourd'hui présents à ce Forum car nous essayons de trouver, en tant que décideurs politiques, la façon de favoriser des modèles financiers inclusifs dans nos pays. Comment être certains que les solutions trouvées seront durables, que les systèmes mis en place efficaces et que nous atteindrons les populations pauvres? Le réseau de l'AFI a pour objet de trouver des réponses à nos questions en matière d'inclusion financière. »

Professeur Njuguna Ndung'u, Gouverneur,  
Banque centrale du Kenya et Président du  
Comité de pilotage de l'AFI



### L'apprentissage en réseau, en action

Le Dr. Darmin Nasution, Gouverneur de la Banque d'Indonésie, a déclaré que le Forum serait encore une fois une plateforme d'apprentissage en réseau: « *Nous serons capables de savoir quelles activités sont efficaces et lesquelles sont toujours confrontées à des difficultés, et plus important encore, nous pourrions tirer les leçons d'expériences encore relativement récente.* » Le troisième groupe d'activités du Forum s'est concentré sur le réseau **de l'AFI en tant que source vivante** de savoir grâce à ses activités d'apprentissage entre pairs. De plus, le réseau reste connecté et dynamique entre les Forums annuels grâce aux visites d'échange de connaissances, les réunions de groupes de travail et la Zone de membres en ligne. Ces activités sont aussi accessibles au réseau élargi de l'AFI.

Sur les trois jours de Forum, 250 décideurs politiques issus de 57 organisations de 44 pays différents ont discuté de stratégie, leadership, définition de politiques et de l'apprentissage en réseau. Ils ont eu un rôle de premier plan lors des débats du Forum, en apportant une expertise variée à la table des discussions et en menant véritablement l'évènement.

« Notre engagement fort envers l'inclusion financière n'est pas uniquement dû à notre détermination à améliorer la vie des populations pauvres. Notre engagement est aussi dû au fait que l'inclusion financière permettra d'atteindre un objectif majeur que les banques centrales et autres autorités financières du monde partagent: la stabilité financière. Cette stabilité pourra en retour porter la croissance économique et créer un environnement favorable aux micro et petites entreprises. Nous espérons que le duo stabilité/inclusion financière sera le moteur de ce cercle vertueux. C'est notre rôle aujourd'hui de faire démarrer la machine. »

Dr. Darmin Nasution, Gouverneur, Banque d'Indonésie



# Innovation en matière d'inclusion financière: pierre angulaire de lutte contre la pauvreté

Le Président de la République d'Indonésie, Son Excellence le Dr. Susilo Bambang Yudhoyono, a ouvert les Forum avec un discours inédit inspirant la foule de participants et donnant le ton pour le reste de l'évènement.

Le Président a ouvert le Forum mondial des politiques d'inclusion financière en se penchant sur les raisons de la crise financière qui a atteint son apogée après la Forum de Nairobi. Lors de son discours, il a encouragé les efforts mondiaux pour rendre plus accessible le système financier aux populations pauvres: « *La crise fut une opportunité pour nous de commencer à reformer l'architecture du système financier mondial-un processus continu et que nous devons maintenir en vie.* »

Il a reconnu le G20 comme le premier forum de coopération économique internationale et a noté que le développement économique et l'inclusion financière (pilier central du développement économique) était inscrit à l'ordre du jour du G20. « *En incluant les économies mondiales développées comme celles en développement, le G20 reflète le paysage économique mondial du XXIème.* » La réunion du G20 fut un évènement clé avant le Sommet de Séoul fin 2010: la coopération mondiale en matière d'inclusion financière a été inscrite à l'ordre du jour et les pays non membres du G20 ont pu faire entendre leur voix. Le Président a déclaré que l'Indonésie, avec l'AFI, était prête à porter la voix et les idées des pays en développement, sur l'inclusion financière, auprès des gouverneurs du G20.

La lutte contre la pauvreté est une priorité pour l'Indonésie et l'inclusion financière est un point essentiel de sa stratégie. « *L'inclusion financière est un thème central pour chacun d'entre nous parce que les personnes vivant dans la pauvreté n'ont pas accès aux services financiers comme l'épargne, le crédit, les transferts d'argent, les paiements, et l'assurance, à un coût abordable. L'exclusion des personnes ne fera que perpétuer le cercle vicieux de la pauvreté.* » Le Président a ajouté qu'une inclusion financière réussie ne peut qu'aboutir à la réduction de la pauvreté et des inégalités.

Le Président a mis en avant l'importance de lutter contre la pauvreté dans les pays en développement au travers de l'inclusion financière, mais les pays doivent s'y pencher en fonction de ses spécificités uniques: « *J'appelle les participants de ce forum à mettre en place leurs propres cibles, développer leurs objectifs nationaux, de s'engager à atteindre leurs cibles et allouer un budget à l'inclusion financière.* »

Le Président a encouragé à produire un dialogue de qualité lors du Forum entre pairs issus du monde en développement: « *Ce forum va nous permettre d'échanger des points de vue sur nos efforts nationaux respectifs, et discuter de la problématique de l'inclusion financière dans le contexte des efforts mondiaux de réduction de la pauvreté. En ayant cet objectif en tête, j'espère que ce forum pourra bénéficier des meilleures pratiques et leçons apprises de l'expérience de pays et d'institutions variées. Je vous invite aussi à partager toute idée nouvelle afin de faire de l'inclusion financière un outil innovant de réduction de la pauvreté.* »



« Une inclusion financière dont l'objectif est de réduire la pauvreté se doit d'être innovante. Elle ne doit pas être traitée comme une affaire de routine. »

Innovation en matière d'inclusion financière:  
pierre angulaire de lutte contre la pauvreté  
*suite*



« Faisons de ce Forum un pont entre nos efforts nationaux, régionaux et mondiaux. Collaborons et mettons en commun nos travaux afin d'éradiquer la pauvreté au travers de l'inclusion financière. Je suis convaincu que nous avons autant à partager qu'à apprendre. Echangeons nos expériences, issues de l'Asie, de l'Afrique ou encore d'Amérique Latine et inspirons-nous des idées des uns et des autres, afin de promouvoir un système financière plus robuste, plus inclusif et plus innovant. » .

Le Président a mis en exergue six conditions pour mettre en œuvre de façon efficace l'innovation en matière d'inclusion financière:

● **Leadership.**

En Indonésie, 400.000 personnes non bancarisées ont été intégrées au système financier formel grâce aux garanties gouvernementales au crédit pour un montant total de 2 trillions de roupies (200 million de dollars US) et jusqu'à 20 trillions de roupies dans des activités de microfinance via le programme de Crédit au Peuple (Kredi Usaha Rakyat KUR).

● **Responsabilité et coordination.**

L'Indonésie est en train de développer un programme national qui vise à renforcer la coordination entre institutions responsables aux extrémités de la chaîne de valeur du développement.

● **Diversité.**

En Indonésie, la microentreprise constitue 99% du secteur privé. Afin de répondre à leurs besoins financiers, divers programmes de microfinance ont été développés, comme le Lembaga Perkreditan Desa (LPD) ou les Institutions de Crédit Villageoises (*Village Credit Institutions*). La promotion de la concurrence et des avantages de marché comme présentés au-dessus sont des moyens efficaces d'encourager l'inclusion financière.

● **Innovation.**

L'innovation a le potentiel de façonner des produits et services financiers adaptés aux besoins des personnes et est essentielle pour créer un ensemble de solutions variées aux problématiques de l'inclusion financière.

● **Culture.**

Certaines personnes se sentent mal à l'aise de confier leur argent à une banque. Ce sentiment est commun en Indonésie, qui a mis en place deux programmes nationaux pour changer les esprits: Ayo ke Bank's « Allons à la banque » (*Let's go to the Bank*) (2008) et un autre au slogan suivant « Quelque soit le produit, assurez vos bénéficiaires, comprenez les risques et ne négligez pas les coûts » (2009).

● **Un cadre réglementaire solide.**

L'innovation est efficace lorsque le cadre réglementaire arrive à équilibrer standards internationaux et contexte national.

# Table ronde des leaders: politiques multisectorielles et coordination des politiques d'inclusion financière

## Participants

**Atiur Rahman**, Gouverneur, Banque du Bangladesh

**Benno Ndulu**, Gouverneur, Banque de Tanzanie

**Guillermo Babatz**, Président, Commission Nationale des Valeurs Bancaires et d'Assurances (CNBV), Mexique

**Kingsley Chiedu Moghalu**, Vice Gouverneur, Banque Centrale du Nigeria

**Felipe Tam Fox**, Superintendent, Superintendencia de Banque, Assurances et AFP (SBS), Pérou

Modérateur: **Graeme Maxton**, The Insight Bureau

## Contexte

Construire un secteur financier inclusif est résolument inscrit à l'ordre du jour de nombreuses entités décisionnaires du secteur financier. Un leadership solide dans cet effort a été apparent lors des tables rondes de leaders, pendant lesquelles des décideurs politiques de premier plan se sont rassemblés afin de discuter de leur engagement envers l'inclusion financière, reconnaissant ainsi celle-ci comme une tendance dominante des politiques du secteur financier et, présenter leur vision. Les décideurs politiques peuvent poursuivre l'inclusion financière pour plusieurs raisons – croissance économique, réduction de la pauvreté ou meilleure stabilité du système financier. Elle émerge comme une problématique prioritaire sur les agendas nationaux et mondiaux. Certains leaders font passer leurs politiques d'inclusion financière au niveau mondial, en participant au G20 par exemple. D'autres font la promotion de l'inclusion financière au niveau domestique.

Un leadership solide dans cet effort a été apparent lors des tables rondes de leaders, pendant lesquelles des décideurs politiques de premier plan se sont rassemblés afin de discuter de leur engagement envers l'inclusion financière, reconnaissant ainsi celle-ci comme une tendance dominante des politiques du secteur financier et, présenter leur vision.

## Défis

Les décideurs politiques taillent des approches nationales d'inclusion financière sur mesure afin de répondre aux défis spécifiques auxquels leur pays fait face. De plus en plus, le régulateur initie et coordonne des approches nationales à l'inclusion financière.

En comprenant les acteurs du secteur et les décideurs politiques, et en évaluant les forces et faiblesses du système financier d'un pays (comme les manquements de l'économie réelle, la confiance et la protection des consommateurs), les régulateurs arrivent à trouver des stratégies d'inclusion financière qui fonctionnent.

Les défis de l'inclusion financière restent importants malgré un engagement et un leadership fort. Autour de la table de discussion, les leaders ont dû faire face à des **résistances de la part du secteur privé et aux défis posés par la coordination politique, la faible confiance des consommateurs, la fraude et les systèmes d'identification nationaux insuffisants.**

## Stratégies

Au lieu de supprimer le thème de l'inclusion financière de l'ordre du jour, les leaders se sont adaptés à ses défis grâce à des approches innovantes: présentations sur l'éducation financière, collectes de conseils de pairs ou qu'il s'agisse de convaincre l'industrie bancaire d'accepter les services financiers via téléphonie mobile.

Mondialement, les régulateurs ont travaillé afin d'établir **un cadre réglementaire autonomisant** les institutions de microfinance. Lors de cet exercice, les leaders ont pris en considération les réformes de l'espace bancaire, comme par exemple les nouvelles conditions en terme de capital instituées par Bâle III. Il est largement reconnu que l'approche réglementaire et de supervision de la microfinance doit être simplifiée mais doit cependant rester rigoureuse afin de refléter les risques spécifiques à la microfinance, et plus spécifiquement les aspects qualitatifs de gouvernance et de gestion de risques. En réponse à ces défis spécifiques à la bancarisation des pauvres, beaucoup de pays ont mis en place des entités dédiées à la supervision des activités de microfinance sur et en-dehors du terrain.



Table ronde des leaders: politiques multisectorielles et  
coordination des politiques d'inclusion financière  
*suite*



« Le défi et le devoir de l'Etat qui est de promouvoir l'usage et l'accès au système financier pour les populations pauvres, requiert une approche créative et flexible. Cette approche doit permettre d'identifier les outils favorisant la création de produits et services permettant d'atteindre de nouveaux segments de la population. »

Guillermo Babatz, Président, Comisión Nacional Bancaria y de Valores, CNBV

**Faire progresser l'inclusion financière** grâce à l'utilisation de correspondants bancaires et de technologies comme les téléphones mobiles et les appareils de point de vente (PdV), est un élément clé des agendas d'inclusion financière. Les décideurs ont mis en place des approches adaptées à leur marché et secteur bancaire local. Au travers des modèles d'affaires, ils tendent à favoriser un rôle fort pour les banques. Certains pays tirent à leur avantage l'effet de retard, leur permettant d'apprendre des expériences des autres pays, les rendant plus flexibles lorsqu'ils ont à faire à des prestataires non bancaires et doivent coopérer avec des acteurs gouvernementaux.

Les régulateurs sont enclins à renforcer ce leadership avec **des données chiffrées plus sophistiquées**, qui les aideraient à informer les politiques futures et suivre les avancées faites. Ainsi, les régulateurs ne se contentent plus de données basiques sur la portée des services, comme le total de comptes au sein d'un pays. Ils veulent maintenant comprendre d'autres dimensions comme les conditions et la fréquence d'utilisation des services, afin d'identifier les contributions socioéconomiques potentielles à l'amélioration de la vie des populations pauvres. Les décideurs politiques reconnaissent que des efforts et ressources supplémentaires devront être investies pour réunir ces données, par l'intermédiaire de sondages et bases de

données sur l'inclusion financière, mais reconnaissent l'importance de mesurer et comprendre les conditions d'utilisation et la qualité des services financiers.

**Prochaines étapes**

Un leadership issu de l'élite politique du secteur financier offre un potentiel important pour l'expansion de l'inclusion financière. Les régulateurs, superviseurs ou décideurs politiques, virtuoses de l'inclusion financière, agissent sur les problématiques dont les frontières dépassent les entités. Un leadership doit être soutenu par des mandats clairs, des données chiffrées sophistiquées et des structures institutionnelles adaptées.

## Son Altesse Royale la Princesse Máxima: leadership et coordination

Son Altesse Royale la Princesse Máxima des Pays-Bas, Conseillère spéciale pour la Finance inclusive et le Développement pour le Secrétaire Générale des Nations Unies, a ouvert la table ronde des leaders par vidéoconférence depuis les Pays-Bas.

Son Altesse Royale la Princesse Máxima a fait part de son plaisir de voir l'enthousiasme politique qui s'est créée au sujet de l'inclusion financière au niveau national et mondial en 2010. Cela a été démontré lors de l'initiative du G20 et du rassemblement de décideurs politiques du Forum de l'AFI. La Princesse a pressé les décideurs politiques de coordonner des activités dédiées à l'inclusion financière à 3 niveaux : tout d'abord, mondialement au travers de l'AFI et d'autres réseaux; au niveau des organes de reformes, et enfin, plus important, au niveau de plateformes nationales où l'ensemble des parties prenantes peut échanger sur différents sujets de l'inclusion financière.

La Princesse Máxima a encouragé les décideurs politiques à commencer simplement en se concentrant sur 3 éléments clés, conditions pour construire un secteur financier inclusif. Tout d'abord, créer un **système de paiement national**. Un système de paiement est une pré condition pour l'utilisation de comptes, de services financiers et de la mise en application de l'innovation en matière d'inclusion financière. C'est aussi un pas essentiel vers l'accès universel (défini comme l'accès à un point de transaction financière pour tous dans la limite d'une distance raisonnable). Ces efforts devraient être accompagnés par **une protection et des droits des consommateurs adaptés et des données chiffrées pour suivre les progrès accomplis**. Afin d'atteindre ces objectifs, l'inclusion financière doit être appréhendée au sein du cadre du système financier national et conduite par un leader ayant une autorité suffisante pour répondre à une variété de problématiques.



« Que veut-on dire par le mot coordination? Il est critique de mettre en place une plateforme nationale au sein de laquelle les parties prenantes puissent discuter des dimensions multiples de l'inclusion financière. Au final, seul les partenariats stratégiques nous permettront de faire de l'inclusion financière une offre opportune. »

Son Altesse Royale la Princesse Máxima des Pays-Bas, Conseillère spéciale pour la Finance inclusive et le Développement auprès du Secrétaire Générale des Nations Unies

# Perspectives pour un plan d'action du G20 sur l'inclusion financière

## Participants

**Yongbeom Kim**, Co-Président, Groupe d'experts sur l'inclusion financière du G20

**Paul Flanagan**, Co-Président, Sous-groupe sur l'innovation par l'accès du G20 (SGAI)

**Njuguna Ndung'u**, Gouverneur, Banque Centrale du Kenya

**Muliaman Hadad**, Vice Gouverneur, Banque d'Indonésie

**Amar Bhattacharya**, Directeur du Secrétariat, Groupe des 24

Modérateur: **Graeme Maxton**, The Insight Bureau



## Contexte

Cette session a été organisée par les co-Présidents du Groupe d'experts sur l'inclusion financière (GEIF) et le Sous-groupe sur l'accès par l'innovation du G20 (SGAI). L'objectif de cette session a été de rassembler les réactions des membres du réseau de l'AFI au sujet du plan d'action du G20 et des produits qui seront soumis lors du Sommet de Séoul en Novembre 2010. Cette session a permis aux membres de l'AFI, et aux pays non membres du G20 en particulier, de comprendre la façon dont les décisions, actions et recommandations sont prises et mises en œuvre, ainsi que les enjeux du Sommet du G20 à Séoul.

Cette session s'est aussi concentrée sur l'identification des activités prioritaires pour les pays en développement. Les membres de l'AFI et les parties clés ont pu partager avec les co-Présidents du GEIF et du SGAI du G20 leurs priorités et opinions, et soumettre des propositions d'activités à mettre en place au sein des pays en développement. Les participants ont fait part de leur idées sur le type de soutien et de collaboration que le G20 peut fournir aux pays en développement.

## Les prochaines étapes

Les co-Présidents ont introduits les **Partenariats Globaux pour l'Inclusion Financière (PGIF)** incluant les pays non membres du G20 et les autres parties clé. Le partenariat tirera avantage des différentes initiatives existantes pour éviter de dupliquer les activités et agir comme un mécanisme consultatif et de coordination pour ces efforts. Le PGIF a été approuvé au Sommet de Séoul en Novembre 2010, et l'AFI, en tant que partenaire, y ajoutera des éléments relatifs aux pays non membres du G20 dans son ordre du jour.

Le **Plan d'action du G20 pour l'inclusion financière** a par ailleurs été annoncé à Séoul, mettant en exergue les actions concrètes à prendre pour la mise en œuvre des Principes du G20 relatifs à l'innovation en matière d'inclusion financière. Le plan d'action préconise des actions nationales basées sur les principes du G20, un engagement plus fort avec les organes de création de standards, et une plus grande collaboration avec le secteur privé. Ce Plan inclut aussi une meilleure coordination et collecte de données afin de promouvoir la définition de politiques ayant été éprouvées. Au travers de ce Plan d'action pour l'inclusion financière, le G20, en collaboration avec des pays non membres et d'autres parties prenantes, peuvent faire des avancées importantes dans l'achèvement de l'accès universel aux services financiers. Cette approche nouvelle et inclusive au développement est le reflet d'un changement d'état d'esprit de la communauté internationale qui se concentre désormais sur l'engagement, le soutien et le partage de connaissances avec et entre les pays en développement et les marchés émergents.

# Laboratoire politique: trouver une stratégie pour l'inclusion financière

Les décideurs politiques, spécialistes de l'inclusion financière, penchent clairement pour une pensée stratégique, une planification réfléchie, et une coordination efficace, afin d'atteindre les objectifs de l'inclusion financière.

## Participants

**Carlos Serrano**, Commission Nationale Bancaire et de Valeurs (CNBV), Mexique

**Samuel Thompson**, Banque Centrale du Liberia

**Kamari Zaman Juhari**, Bank Negara Malaysia

**Inia Naiyaga**, Reserve Bancaire de Fiji

**Carlos Alberto Moya Franco**, Banque des Opportunités, Colombie

**Umesh Sarangi**, NABARD, Inde

Modérateur: **Nimal Fernando**, Inclusive Finance International & Associé de l'AFI

## Contexte

Afin de développer des stratégies d'inclusion financière, les décideurs politiques du secteur financier engagent souvent une pensée stratégique, une planification élaborée, et une coordination efficace pour atteindre leurs objectifs. Cette approche s'est révélée être un outil important pour les leaders politiques. Les régulateurs conçoivent leur propre stratégie d'inclusion financière et ne travaillent plus de façon isolée. Leurs stratégies sont souvent intégrées à celle du secteur financier et aux stratégies de réduction de la pauvreté. Durant cette session, les décideurs politiques ont présenté des approches réussies et ont articulé une philosophie claire pour l'inclusion financière incluant un éventail large d'initiatives. Ces initiatives vont du renforcement de capacités des coopératives à la mise à profit des nouvelles technologies de l'information et de la communication.

Deux thèmes communs se sont démarqués lors de cette session:

**1. Les objectifs d'une stratégie d'inclusion financière sont spécifiques à chaque pays.** Chaque stratégie d'inclusion financière nationale est encrée dans un contexte et un secteur financier local et, en conséquence, se concentre sur certaines faiblesses ou défis en particulier. Certains pays sont déjà conscients des manquements de leur système financier et travaillent à répondre à ses besoins (comme par exemple une recapitalisation des banques ou un financement des microentreprises). Dans d'autres pays, la stratégie est simplement d'identifier les obstacles.

**2. Les données et diagnostics ont un rôle important à jouer dans la définition d'une stratégie nationale d'inclusion financière.** Etant à la fois les moteurs et les piliers des politiques, les données et les diagnostics peuvent aider à révéler l'état réel de l'inclusion financière, définir des politiques, surveiller les progrès faits, et même conduire le marché. L'usage de ces données est rarement limité à la mise en place d'objectifs chiffrés.

Afin de développer des stratégies d'inclusion financière, les décideurs politiques du secteur financier engagent souvent une pensée stratégique, une planification élaborée, et une coordination efficace pour atteindre leurs objectifs. Cette approche s'est révélée être un outil important pour les leaders politiques.

## Laboratoire politique: trouver une stratégie pour l'inclusion financière

*suite*



Des données affinées pourraient même devenir la pierre angulaire d'une stratégie pour l'inclusion financière, mesurant et diagnostiquant le statut de l'inclusion financière dans un pays, fournissant des informations aux acteurs financiers pour conduire le marché, et, dans un horizon plus lointain, évaluant les politiques.

### Stratégies

L'étendue des stratégies actuelles d'inclusion financière va au-delà des stratégies de microfinance nationales passées. Désormais, elles ont recours à une variété d'initiatives afin d'atteindre les populations non bancarisées. Deux éléments communs apparaissent au sein de stratégies différentes. Tout d'abord, l'accent est placé sur l'utilisation **d'infrastructures existantes**, de banques et autres institutions financière au lieu de créer de nouvelles institutions et de nouveaux canaux de distribution de services. Ces institutions peuvent être publiques ou privées et inclure, en fonction du contexte national, des institutions financières de développement, des banques postales ou agricoles, des coopératives, des groupes d'entraide, et des banques commerciales.

De plus, **la protection et l'autonomisation financière des consommateurs** sont les éléments clé de pratiquement toutes les stratégies, indiquant ainsi que le régulateur se soucie des populations pauvres et vulnérables. Les décideurs politiques ont un rôle actif dans la promotion de la protection et l'autonomisation

de consommateurs, soit en créant des standards en matière de conduite de marché et ses mécanismes de redressement nécessaires, ou par l'intermédiaire d'autres acteurs, comme les écoles publiques qui peuvent mettre en place des classes d'éducation financière.

### Prochaines Etapes

Les stratégies d'inclusion financière sont généralement le résultat direct d'un leadership fort de la part des décideurs politiques du secteur financier. Les stratégies nationales peuvent différer en terme d'approches, cependant elles sont toujours le résultat d'un processus continu nécessitant des interventions, révisions et ajouts. Créer un agenda adéquate et évolutif pour l'inclusion financière, grâce à un engagement continu et formalisé des décideurs politiques et des autres parties, sera un soutien formidable pour ces initiatives.

## Développer une stratégie d'inclusion financière: le cas de l'Indonésie

### Présentations par

Muliaman Hadad, Vice Gouverneur,  
Banque d'Indonésie

### Contexte

Beaucoup des initiatives d'inclusion financière de l'Indonésie ont été des succès. Ceux-ci incluent la Bank Rakyat Indonesia (BI) et le LPDs (Institutions villageoises de crédit). La banque centrale lance des innovations reflétant une stratégie consistante, systématique et holistique afin d'atteindre les populations non bancarisées. Cette stratégie, encrée dans les objectifs du secteur financier, se renforce des succès passés et répond au climat économique actuel.

En Indonésie, la banque centrale estime que près de 60% de la population n'a pas accès au système financier formel. Les banques étant la pierre angulaire du système financier du pays, la Banque d'Indonésie les soutient afin de promouvoir son agenda d'inclusion financière. Cependant, il existe aussi un espace pour le secteur privé et des partenariats public/privé, afin que ce secteur puisse jouer un rôle plus important dans l'inclusion financière. Le gouvernement d'Indonésie est aussi engagé dans une variété de programmes au niveau national et régional, pour le soutien de l'inclusion financière. Afin de mieux faciliter la coordination et les synergies, la Banque d'Indonésie encourage le développement d'une définition commune de l'étendue de l'inclusion financière.

### Stratégies

L'Indonésie a tiré les leçons de la crise financière mondiale, lui permettant de mettre en place une approche nouvelle à l'inclusion financière. Jusqu'à là, la fonction traditionnelle de la Banque d'Indonésie a été d'assurer une stabilité monétaire. Cependant, son mandat est maintenant étendu et inclut le maintien de la stabilité financière. Au sein de ce nouveau mandat, l'inclusion financière est un élément clé pour assurer la **stabilité financière**. Une **stratégie à 4 axes** vise à mettre en place une inclusion financière robuste: l'éligibilité financière, des régulations de marché flexibles, la facilitation, et l'éducation financière, toutes soutenues par une infrastructure de base comme un système légal et d'agences de renseignement pour le crédit (*credit bureau*).



Afin de mettre en place ces quatre axes, les nouvelles initiatives de la Banque d'Indonésie s'étendent sur l'offre et la demande de services financiers. Du côté de la demande, la Banque d'Indonésie considère que la **protection des consommateurs** est un élément essentiel de l'inclusion financière et de la stabilité, et aide les banques à autonomiser leurs clients. La Banque travaille aussi à autonomiser les clients grâce à des projets d'**éducation financière**, comme le partenariat public/privé qui a lancé la campagne d'éducation financière « Allons à la banque ». Les agences de renseignement pour le crédit aux personnes et aux PME, ainsi que des innovations de la Banque d'Indonésie, comme le numéro d'identification financière (NIF), permettent d'augmenter l'éligibilité et l'accès aux services financiers. Du côté de l'offre, des initiatives récentes fournissent des comptes d'épargne sûrs et abordables au travers du programme TabunganKu (*Mes Economies*), créant ainsi une véritable culture de l'épargne et soutiennent des approches responsables au microcrédit.

## Prendre le leadership politique au niveau suivant

« L'engagement et le leadership dont la communauté de décideurs politiques de l'AFI fait preuve me donne l'espoir que le jour où les personnes vivant avec moins de \$2 par jour auront accès à une variété de services financiers et d'épargne, n'est pas loin. »

Bob Christen, Fondation Bill & Melinda Gates

« L'AFI nous montre une nouvelle approche au développement et à la coopération. Les décideurs politiques du réseau sont les moteurs du changement radical qui est en train de s'opérer dans la façon dont la coopération se fait. Ce changement autonomise les décideurs politiques des pays en développement en leur permettant d'apprendre les uns des autres et de mettre en œuvre des solutions qui soient justes pour leur pays. »

Christoph Beier, Directeur Général, GTZ et Membre du Comité de pilotage de l'AFI

« Nous sommes leaders en matière de lutte contre la pauvreté et promotion de l'inclusion financière au sein de nos juridictions particulières; nous faisons face à des défis multiples en nombre et singuliers en nature qui requièrent des approches innovantes; et nous sommes en étroite collaboration, nous échangeons et partageons nos expériences et points de vue. Je souhaite que les vertus de ces trois éléments soutiennent nos efforts de promotion de l'inclusion financière. »

Halim Alamsyah, Vice Gouverneur,  
Banque d'Indonésie

« Je dirai qu'un programme unique d'inclusion financière ne peut être envisagé. Il doit être intégré à d'autres solutions pour être efficace. Je recommande d'intégrer les programmes d'inclusion financière au sein d'autres programmes de base destinés aux classes les moins élevées de la population, spécialement au sein des pays en développement. »

S. Budi Rochadi, Vice-Gouverneur,  
Banque d'Indonésie

# Le défi du régulateur: équilibrer innovation, inclusion et sécurité en matière de services financiers via téléphonie mobile

## Participants

Raymond Estioko, Banque Centrale des Philippines

Syed Irfan Ali, Banque d'Etat du Pakistan

Michael Mukete, Bank de Namibie

Carlos Lopez-Moctezuma, Commission Nationale Bancaire et de Valeurs (CNBV), Mexique

Claire Alexandre, Fondation Bill & Melinda Gates

Modérateur: Michael Tarazi, CGAP

## Contexte

Les services financiers via téléphonie mobile continuent de recevoir l'attention du régulateur et apparaissent dans les objectifs plus larges du secteur financier et des stratégies nationales dont l'objectif est de toucher les populations non bancarisées. Cette discussion a progressé de façon importante depuis le Forum Mondial de Nairobi, où les décideurs politiques ont estimé que le sujet des services financiers via téléphonie mobile était une priorité. En tant que groupe, les régulateurs ont reconnu le potentiel des téléphones mobiles qui permettent de réduire de façon significative le coût de distribution des services financiers dans les zones où les populations pauvres évoluent. Ce modèle de distribution est un outil extrêmement accessible et pratique dont le coût relativement faible permet quand même de couvrir les frais de fonctionnement.

## Résultats

De façon plus simple, le débat sur la **question de permettre ou non l'utilisation de services de transferts d'argent via téléphonie mobile a été remporté**. Le régulateur porte désormais son attention sur d'autres problématiques, plus techniques comme la mise en service de ces produits, le développement de politiques adaptées, la protection contre les risques prudentiels, et le maintien de l'intégrité du système financier. Menée par les membres du récent **groupe de travail sur les services financiers via téléphonie mobile de l'AFI**, la conversation sur ces services s'est enrichie à Bali. En effet, les régulateurs y ont exposé les différentes façons de formuler des approches afin d'améliorer la portée de l'inclusion financière grâce à la téléphonie mobile.

Permettre le mouvement de l'argent mobile au travers de réglementations est semblable à construire des infrastructures. En effet, cela permet aux différents acteurs d'offrir une variété de produits et services financiers grâce à des partenariats adaptés.





Le défi du régulateur: équilibrer innovation, inclusion et sécurité en matière de services financiers via téléphonie mobile  
*suite*

Alors que le débat se centrait sur qui des opérateurs de réseaux ou des banques devait mener l'expansion de l'accès au travers de la téléphonie mobile, la conversation s'est désormais recentrée sur **les partenariats et modèles d'affaires** possibles pour les services financiers via téléphonie mobile. Bien que les banques ont un rôle au sein de tous les nouveaux modèles d'affaires, les expériences varient de pays en pays. Certains préfèrent un rôle prééminent pour la banque (pour des raisons légales et de supervision), alors que d'autres autorisent les opérateurs de réseaux à conduire le modèle et être directement en contact avec les consommateurs effectuant un grand volume de transactions de petites valeurs.

Malgré les différences, il existe un consensus général: **la préférence va à des réglementations assez flexibles** pour permettre à différents modèles d'affaires et de partenariats de coexister. Les prestataires traditionnels comme les banques, généralement peu disposés à pénétrer ce marché, peuvent se sentir menacés par les nouveaux entrants profitant de l'expérience de premier entrant des banques. Cependant, une compétition nouvelle entre différentes entités et différents modèles peut inciter à l'action et étendre la portée des services, bénéficiant ainsi à l'inclusion financière.

Lors de cette session, les décideurs politiques se sont mis d'accord sur le fait que **la régulation était un voyage**. Aux premiers stades de lancement des services financiers mobiles, les régulateurs peuvent éviter de formaliser une réglementation grâce à une surveillance suffisante, un dialogue continu avec le secteur et l'expérimentation des innovations. Les régulateurs peuvent invoquer le principe de proportionnalité, en développant en premier lieu leur propre critère et en régulant de façon adaptée par la suite. Le voyage réglementaire est un processus continu même dans des pays expérimentés où la réglementation est constamment mise à jour afin de continuer d'accroître la portée des services. Une approche flexible et graduelle permet au régulateur de ne pas mettre en place des réglementations inhibantes pour les services financiers via téléphonie mobile.



#### Prochaines étapes

Les services financiers via téléphonie mobile jouent un rôle dans l'expansion de l'inclusion financière en offrant des services financiers autres que les paiements. En ayant accès à plus de services, les clients ont accès à des produits plus sophistiqués comme des comptes d'épargne rémunérés. Ceci nécessiterait d'offrir les produits bancaires séparément via différents acteurs, désignés en fonction de leurs spécificités, et peut-être former par la suite des partenariats. Permettre le mouvement de l'argent mobile au travers de réglementations est semblable à construire des infrastructures. En effet, cela permet aux différents acteurs d'offrir une variété de produits et services financiers grâce à des partenariats adaptés. Au sein de beaucoup de marchés, le défi est de reproduire l'impact de **l'inclusion financière à plus grande échelle** en augmentant le nombre et la portée des services financiers via téléphonie mobile. Dans beaucoup de cas, les obstacles à l'expansion ne sont pas de nature réglementaire mais souvent pratique.

Des questions plus complexes ont été soulevées lors de cette session et continueront d'être adressées par le Groupe de travail sur les services financiers via téléphonie mobile de l'AFI. Ces questions incluent la mise en œuvre et la supervision de ces services, la protection des consommateurs, l'interopérabilité, les problématiques liées au caractère transfrontalier des services, les conditions de reporting, et les populations restant encore exclues de leur portée. Ce groupe aura pour objectif de développer des lignes directrices et bonnes pratiques afin d'habiliter les services financiers mobiles et travaillera de près avec le G20.

# De meilleures données chiffrées pour de meilleures politiques d'inclusion financière

## Présentations par

Alejandro Vázquez Zavala, Commission Nationale Bancaire et de Valeurs (CNBV), Mexique

David Porteous, Bankable Frontier Associates & Associé de l'AFI

## Contexte

Les politiques d'inclusion financière ont commencé avec une prise de conscience. Celle que des millions de personnes n'ont pas accès à des services financiers de qualité. Les politiques efficaces bénéficient de données de qualité permettant d'identifier les manques au niveau de l'accès, de l'utilisation, de la qualité. Ces données permettent de mesurer l'impact et les tendances dans le temps. Alors que des progrès notables dans la collecte de données sur la microfinance ont été faits ces dernières années, des données plus sophistiquées sur l'accès, l'utilisation, la qualité, les obstacles et l'impact des services financiers sont encore manquantes ou inconsistantes.

Lors du Forum de l'année dernière, quelques pays ont fait part de leurs avancées en matière de collecte de données sur l'état de l'inclusion financière et ont trouvé des intérêts communs forts avec d'autres décideurs politiques participant au Forum. Ce groupe s'est mobilisé afin de former le **Groupe de travail sur les données de l'inclusion financière de l'AFI (GTDIF)**. Représentant environ 15 institutions membres, le GTDIF soutiendra les efforts de collecte et de mesure de données en développant et en utilisant un cadre commun pour mesurer l'inclusion financière, incluant un accord sur les composantes de base et indicateurs prioritaires. Le GTDIF développera un **cadre de mesure de l'inclusion financière, incluant un jeu d'indicateurs clés** qui contribueront directement aux activités du Partenariat mondial pour l'inclusion financière du G20.

## Résultats

Le groupe de travail a organisé une discussion interactive sous la forme d'un « Café du Monde » ou « World Café » dans lequel des petits groupes de participants ont répondu à trois questions afin de collecter les réactions de l'audience sur le cadre d'indicateurs du GTDIF, alors en cours de développement. Ce cadre souligne **trois dimensions de l'inclusion financière** – l'accès, l'utilisation et la qualité – et offre des composants et indicateurs pertinents afin de mesurer chacune de ces dimensions. Les participants ont discuté de la pertinence et de l'utilité des indicateurs proposés ainsi que du potentiel de ce cadre en tant qu'outil pouvant être utilisé par différents pays.



L'expérience collective des participants en matière de mesure de l'inclusion financière a amené une importante réflexion à la table de discussion. Les participants ont voulu discuter de **l'importance de la qualité** pour instaurer un accès fiable et juste, et ont montré l'importance d'adresser et de mesurer la qualité aux premiers stades de l'inclusion financière. Le groupe a averti qu'au sein de beaucoup de pays dont l'accès est limité, les prestataires non agrémentés (ou prestataires agrémentés par une entité différente de celle des régulateurs du secteur financier) ne sont pas généralement inclus dans les données de l'Offre. Des efforts supplémentaires sont donc nécessaires pour dresser un portrait exhaustif et exact du paysage de l'inclusion financière. Afin d'améliorer la force de ce cadre d'indicateurs, l'activité de mesure de l'inégalité doit être ajoutée afin de mieux comprendre l'inclusion financière et ainsi créer des politiques adéquates. D'autres produits comme les remittances (transferts d'argent entre individus) et la microassurance doivent aussi être inclus pour avoir une image complète du secteur.

## Prochaines étapes

Ces propositions ont été bien reçues par le Groupe de travail sur les données de l'inclusion financière, alors même que le cadre est en phase de développement par les pays membres de l'AFI. Le groupe partagera aussi ses expériences en matière des méthodologies et analyses de sondage et d'utilisation de données, afin d'informer la prise de décision politique et la mise en place d'objectifs.

# La complémentarité entre intégrité et inclusion financière

## Participants

**José Christian Carreón Álvarez**, Ministère des  
Finances et du Crédit Public, Mexique

**Jorge Yumi**, Superintendencia de Banque et  
d'Assurances et AFP (SBS), Pérou

**Raúl Hernández-Coss**, Commission Nationale  
Bancaire et de Valeurs (CNBV), Mexique

**Ngoni Mangoyi**, Trésor National d'Afrique du Sud

Modérateur: **Nicola Jentzsch**, DIW Berlin &  
Associé de l'AFI

## Contexte

Lors cette session, les discussions de Nairobi et du **Groupe de travail sur l'intégrité financière (GTIF)** ont été mises en avant pour trouver des solutions politiques innovantes qui favorisent à la fois intégrité et inclusion financière. Le travail de ce groupe est motivé par une compréhension nouvelle: **intégrité et inclusion financière se renforcent lorsque le nombre de personnes rejoignant le système financier formel grandit**. Plus l'intégrité et l'inclusion financière s'améliorent, plus la dépendance envers l'argent en espèce est réduite, la transparence est grande et le contrôle des transactions amélioré.

Les standards et lignes directrices en matière d'inclusion financière sont édités par le GAFI au sein des 40+9 recommandations. Le GAFI émerge comme le principal organe de création de standards grâce auquel les décideurs politiques et les leaders du secteur échangent. Reconnaisant que l'intégrité financière est renforcée lorsque qu'un nombre accru de personnes intègre le système financier formel, les leaders du G20 ont demandé aux instances de création de standards comme le GAFI d'inclure l'inclusion financière à leur ordre du jour. Le GTIF échangera avec le GAFI sur des sujets comme la mise en application et la flexibilité des 40+9 recommandations, ainsi que les conditions d'évaluation d'un pays.

## Résultats

Alors que la discussion évolue, les **40+9 recommandations du GAFI** sur l'inclusion financière iront au-delà des exigences de connaissance et d'audit du client, Know Your Customer (KYC)/Customer Due Diligence (CDD), afin d'inclure la supervision des produits financiers innovants, le signalement des transactions suspectes, et la coordination des rôles lors de tels signalements. L'élément clé pour créer des

politiques innovantes est d'utiliser une **approche basée sur les risques ou l'évaluation des risques**, simplifiant ainsi les exigences en matière de KYC/CDD.

Cependant, la définition des différentes catégories de risques reste un défi pour le régulateur, et le GAFI s'attelle à engager les secteurs privé et public dans ce processus de définition des niveaux de risques. Le Groupe prévoit aussi de publier un guide à ce sujet et a inclut le thème de l'inclusion financière au sein de sa proposition de révision des 40+9 recommandations.

Le décideur politique fait face au défi de définir des politiques nationales flexibles qui satisfont les standards internationaux édités par le GAFI. De leur côté, les institutions financières du secteur font face au défi de se conformer à ces politiques flexibles tout en n'étant pas trop frileux. En effet, le personnel de ces institutions financières sont souvent peu enthousiastes à mettre en œuvre cette flexibilité et risquer l'investissement nécessaire à la mise en place de cette flexibilité. Ils préfèrent rester prudents (au détriment de l'inclusion financière). Comprendre les critères et processus d'évaluation du GAFI en matière de flexibilité est donc vital. En effet, ne pas s'y conformer peut engendrer des répercussions sévères en matière d'investissement national.

**Les organes régionaux de type GAFI** permettent d'apprendre et de favoriser le renforcement de capacités entre pairs d'une même région ainsi que de mettre en pratique les standards en matière d'intégrité financière. Ces réunions permettent au GTIF d'apprendre des expériences de différents pays et de collaborer avec les organes régionaux de type GAFI pour inclure leurs perspectives sur l'inclusion financière.

## Prochaine étapes

Le GTIF sera une plateforme d'échange pour les pays en développement leur permettant de partager leurs expériences dans la mise en application des standards du GAFI et ainsi de mettre à profit la complémentarité de leurs objectifs. Ces activités arrivent à point nommé, après l'appel du G20 pour que les organes de création de standards réexaminent leurs directives relatives à l'inclusion financière. Le Ministre des Finances du Mexique, aussi Président du GAFI et du GTIF, a pris l'initiative d'organiser des discussions pour inclure l'inclusion financière dans les discussions sur l'intégrité financière.

# Le rôle de la politique dans l'habilitation d'instruments d'épargne sûrs

## Présentations par

Camilla Nestor, Grameen Foundation

Kim Vada, Banque Nationale du Cambodge

Lauren Hendricks, CARE Tanzanie

Andrés Arauz, Banque Centrale d'Equateur

Modérateur: Wolfgang Buecker, GIZ

## Contexte

L'épargne est un outil fondamental pour accumuler des actifs, gérer les flux de trésorerie, et s'assurer contre les imprévus. Des produits d'épargne sont demandés par les populations pauvres: les ménages utilisent déjà de multiples moyens informels d'épargner, allant des ROSCAS (*Rotating Savings and Credit Association – Associations de crédit et d'épargne rotatifs*) aux gardes d'épargne. Ces mécanismes informels sont pratiques et flexibles et peuvent offrir des rémunérations importantes. Cependant, ils peuvent être risqués et la perception de ce risque augmente avec le montant épargné. Cette session a permis de passer en revue les moyens qu'ont les décideurs politiques et les régulateurs pour aider à l'expansion de l'accès à des produits d'épargne innovants, sûrs, pratiques et fiables au travers de l'intégration de la micro-épargne dans les initiatives réglementaires et de supervision.

Les services d'épargne formels sont essentiels pour satisfaire les besoins financiers des populations pauvres. Il existe un espace où les institutions formelles et informelles peuvent coexister et se compléter les uns les autres. Différentes études montrent que les consommateurs utilisent une combinaison de services offerts par les banques, SACCOS (*Savings and loans cooperatives – Coopératives d'épargne et de crédits*) et les institutions informelles afin de maximiser leur bénéfice. En Tanzanie, les institutions informelles peuvent jouer un rôle important dans l'amélioration de l'accès et la création d'une demande pour les services financiers. Celles-ci pourraient bénéficier des réglementations permettant des partenariats et des liens entre prestataires formels.

## Défis

Le fait de simplement créer des réglementations permettant aux institutions de microfinance matures de pénétrer le secteur formel et d'accepter l'épargne ne garantit pas une mobilisation immédiate de l'épargne formelle. Ces services peuvent offrir la sécurité, mais les prestataires doivent toujours faire face au défi de créer des services pratiques et flexibles, comparables à ceux du secteur informel. Les résultats des nouveaux

cadres réglementaires ont été mitigés. Il y eu des succès comme par exemple au Cambodge où les institutions acceptant les dépôts d'épargne furent agréées. L'épargne nationale a augmenté de façon importante et le secteur a ainsi bénéficié d'une source de fonds peu coûteuse. Dans d'autres cas, la complexité des réglementations et des ressources nécessaires pour assurer la supervision des prestataires (ou des lignes de métier) ont été des obstacles au succès. De plus, la mobilisation des prestataires du secteur formel a été freinée par un manque de confiance de la part du consommateur envers les prestataires formels. Ce manque de confiance s'explique par le manque de transparence dans les opérations de microcrédit lors de la crise financière récente.

## Stratégies

Partout où la réglementation seule n'a pas réussi à augmenter l'utilisation des produits d'épargne formels (et même là où la réglementation a été efficace), les régulateurs ont eu recours à des initiatives complémentaires afin d'augmenter l'utilisation de ces produits sur le court terme. Ces initiatives complémentaires incluent: de faire tomber des obstacles comme par exemple les coûts de construction d'une agence; le financement de « mini » agences et; la technologie qui permette d'étendre le nombre de points de vente et la portée des services. Le soutien de politiques favorisant la mobilisation de l'épargne peut aussi nécessiter l'habilitation de correspondants bancaires, la modification des exigences en terme de connaissance du client (KYC), la promotion de la protection des consommateurs, et l'introduction d'acteurs non bancaires comme les opérateurs de télécommunications. Certains pays choisissent d'autres solutions, comme le soutien et la formalisation de prestataires locaux et reconnus par les consommateurs, comme les coopératives.

## Prochaines étapes

Habiller les institutions de microfinance à accepter les dépôts de façon sécurisée restera à l'ordre du jour politique des régulateurs. Cependant, fournir des services d'épargne aux populations pauvres requiert plus qu'une approche à voie unique. Afin de démultiplier l'utilisation de services d'épargne, les régulateurs ont recours à de nouveaux moyens pour atteindre les populations – partenariats, associations, et technologie – qui soutiennent et complètent des réglementations de microfinance plus traditionnelles. Les discussions sur ces nouvelles approches continuent.



# Protection des consommateurs et Education financière: de la théorie à la pratique



## Présentations par

**Koid Swee Lian**, Bank Negara Malaysia

**Giovanna Prialé Reyes**, Superintendencia de  
banque et d'assurances Y AFP (SBS), Pérou

**Jan Augustyn**, Régulateur du Crédit National,  
Afrique du Sud

**Katharine McKee**, CGAP

Modérateur: **Beth Rhyné**, Center for Financial  
Inclusion, ACCION International

## Contexte

Un consommateur financièrement éduqué, sensibilisé et protégé contribue à la stabilité et à l'efficacité du secteur de la microfinance et du système financier tout entier. Lors de la session sur la protection des consommateurs et l'éducation financière sous le format de « place de marché » ou « market place », quatre conversations ont pris place de façon simultanée. Cette session a aussi identifié des initiatives d'autonomisation du client et de conduite de marché. Les discussions se sont concentrées sur des questions de politique clé ouvertes au débat afin de créer une liste de priorités spécifiques à chaque pays. Ces questions incluent: comment établir et mettre en œuvre un cadre complet pour la conduite de marché et l'autonomisation du client, comment mettre en place une supervision efficace du marché, comment évaluer les défis en matière de protection des consommateurs.

## Défis

Les approches d'ensemble en matière de protection des consommateurs et d'éducation financière visent à bâtir une confiance forte entre le secteur financier et des clients autonomes et bien informés. Ces initiatives visant à sensibiliser et éduquer financièrement les consommateurs ont une place centrale au sein de ces démarches. Cependant, à ce jour, aucune institution politique ou réglementaire spécifique n'a été identifiée pour créer un cadre complet en matière de conduite de marché et d'autonomisation des consommateurs.

## Défis et stratégies

Pour certaines institutions de régulation, les **contraintes en ressources et capacités** ont en fait favorisé un contrôle du marché efficace. Ces institutions ont réussi en se **focalisant de façon stratégique** sur les problématiques et cas légaux de protection des consommateurs pouvant avoir un impact à grande échelle sur les consommateurs et le système

financier. Ce résultat a pu être atteint en utilisant des outils ayant un effet multiplicateur au sein du secteur: **outils de contrôle et de mise en application de sanctions** visant les délinquants ou l'envoi de lettres de demande de conformité. Cependant, chaque cas ne requiert pas ce type de réponse et il est important d'utiliser l'outil qui sera approprié à chaque situation.

Le rôle traditionnel de régulation et de supervision des banques centrales est en train d'évoluer. Les banques centrales sont maintenant actives en matière d'éducation financière afin d'autonomiser les consommateurs et les rendre capables de prendre des décisions informées. Reproduire ces efforts à plus grande échelle est un défi pour les décideurs politiques en partie à cause des **coûts élevés des programmes de proximité**. La possibilité de transférer les coûts vers les banques a été explorée par le régulateur. Une autre option est de créer un effet en « chute d'eau » grâce auquel les nouvelles initiatives d'éducation financière se répandent et se partagent parmi les ménages et les individus.

Les problématiques nationales peuvent varier de façon importante de pays en pays, empêchant ainsi de reproduire l'adoption et la mise en place d'initiatives de protection des consommateurs à plus grande échelle. Les décideurs politiques peuvent utiliser des outils tels que **les études de consommateurs**, afin d'évaluer et identifier les zones où il existe des besoins en terme de contrôles et de ressources. Les études de consommateurs fournissent aux décideurs politiques les connaissances nécessaires en matière des besoins des consommateurs. Ces études permettent aussi de leur indiquer comment façonner des outils de conduite de marché adaptés aux zones ayant un accès limité. En l'absence de bonnes pratiques, ces outils peuvent aider les décideurs à développer une liste de politiques de protection des consommateurs qui satisfassent leurs besoins.

## Prochaines étapes

Cette session a révélé le besoin de faire avancer cette discussion. Les membres ont soutenu la création d'un **Groupe de travail de l'AFI sur l'autonomisation du consommateur et les conduites de marché**. Ce groupe soutiendra l'adoption élargie de solutions réglementaires et politiques éprouvées en matière de protection des consommateurs et qui contribuent à l'inclusion financière. De plus, le groupe servira de plateforme de discussion sur des problématiques émergentes de fond qu'elles soient réglementaires ou politiques.

# Faire progresser l'inclusion financière grâce à des partenariats innovants

## Participants

Anne-Françoise Lefèvre, World Savings Bank  
Institute

Ali Abbas Sikander, Tameer Microfinance

Nils Clotteau, Universal Postal Union

Maybelle M. Santos, Smart Communications

Syed Irfan Ali, Banque d'Etat du Pakistan

Emílio Carlo Teixeira de França, Banque Centrale  
du Brésil

Modérateur: David Porteous, Bankable Frontier  
Associates & Associe de l'AFI

## Contexte

Les partenariats innovants existent sous la forme de multiples modèles d'inclusion financière et font appel à des acteurs des secteurs privé et public. Un consensus se renforce au sein des décideurs politiques et des leaders du secteur sur le fait que même s'ils existent des approches différentes à la création d'environnements favorables pour l'inclusion financière, les partenariats à succès sont ceux qui bénéficient à tous. Du point de vue du décideur politique, ceci veut peut être dire qu'il faut aller au-delà du développement de réglementations pour à la place développer de véritables partenariats. Cependant, la création d'un partenariat n'est que la première étape – son succès ultime étant déterminé lorsque les partenaires continuent à travailler ensemble à travers le temps, malgré l'évolution des conditions réglementaires et des cadres de négociation.

## Défis

Il est généralement accepté que pour que les services financiers atteignent les populations à revenus faibles, des environnements différents demandent des approches politiques différentes. Cependant, il existe aussi un **besoin de consistance dans la mise en place de réglementations**, et les décideurs politiques conviennent qu'un environnement idéal demanderait qu'un type d'acteur du marché ait la même fonction et fournisse le même service afin de se conformer à la même réglementation qu'un autre acteur du même type. En réalité, de nouveaux partenariats et acteurs sont souvent accueillis avec peu d'enthousiasme par les acteurs du marché déjà en place. Une communication fréquente entre les décideurs politiques et les leaders du secteur sont nécessaires afin d'identifier des objectifs qui soient mutuellement bénéfiques. Afin d'assurer un partenariat durable, il est majeur que les rôles et responsabilités de chacun soient clairement définis et qu'un niveau de certitude légal soit établi.



Cependant, la création d'un partenariat n'est que la première étape – son succès ultime étant déterminé lorsque les partenaires continuent à travailler ensemble à travers le temps, malgré l'évolution des conditions réglementaires et des cadres de négociation.

Faire progresser l'inclusion financière  
grâce à des partenariats innovants  
*suite*

### Stratégies

Les partenariats se forment lorsqu'il existe une motivation pour chaque partie de s'engager au sein d'un accord légal afin de soutenir un projet nouveau ou en cours. Cette motivation est différente pour chaque acteur de marché, créant ainsi **une variété d'opportunités de partenariats**. Certains acteurs de marché recherchent à démultiplier leur base de clientèle en rentrant dans un partenariat avec un opérateur, alors que d'autres visent à créer un modèle d'affaire durable en percevant des honoraires pour leurs services (comme par exemple les bureaux de poste). Dans d'autres cas, il peut ne pas exister de motivation financière, mais une motivation d'ordre sociale comme arriver à atteindre des populations exclues. Ces motivations peuvent varier avec le temps et il est important de garder une certaine flexibilité dans les réglementations et les accords contractuels afin que les partenariats puissent évoluer et répondre aux nouveaux défis.

### Prochaines étapes

Dans l'avenir, les partenariats joueront un rôle clé dans l'accès aux services financiers des segments de la population à revenus faibles. La nature transversale des partenariats va en faveur des politiques facilitant l'accès aux services financiers, grâce à la téléphonie mobile et correspondants bancaires.

Les banques postales et les opérateurs de télécommunications mobiles ont été identifiés comme des partenaires potentiels grâce à leur capacité à démultiplier leur base de clientèle de façon significative. Cependant, beaucoup d'opportunités restent toujours à saisir, à condition de mettre en avant les bonnes motivations. Au sein des premiers stades de développement, les décideurs politiques peuvent avoir à soutenir de façon active ces initiatives. Alors que les réglementations et les partenariats se développeront, se fera sentir un besoin d'équilibrer ces réglementations, afin de laisser d'autres modèles ou partenariats pénétrer le marché.

Alors que les réglementations et les partenariats se développeront, se fera sentir un besoin d'équilibrer ces réglementations, afin de laisser d'autres modèles ou partenariats pénétrer le marché.



## Un aperçu sur les échanges d'expérience de l'AFI

Les visites d'échange de savoir de l'AFI fournissent une opportunité, entre le Forums de l'AFI, aux décideurs politiques d'un pays d'examiner de près le savoir-faire d'un autre pays. Ces visites sont une bonne représentation de la philosophie de l'AFI qui est de faciliter le dialogue entre décideurs politiques et de montrer les résultats des politiques sur le terrain. Ces visites sont un moyen efficace de comprendre et d'internaliser le savoir politique qui n'est pas capturé autrement.

### Participants

**Rochelle Tomas**, Banque centrale des Philippines

**George Sije**, Banque de Tanzanie

**Norasi Bukhamana**, Banque de Thaïlande

**Matu Mugo**, Banque centrale du Kenya

Modérateur: **Alfred Hannig**, Alliance for Financial Inclusion

Les visites d'échange de savoir de l'AFI fournissent une opportunité, entre le Forums de l'AFI, aux décideurs politiques d'un pays d'examiner de près le savoir-faire d'un autre pays. Ces visites sont une bonne représentation de la philosophie de l'AFI qui est de faciliter le dialogue entre décideurs politiques et de montrer les résultats des politiques sur le terrain. Ces visites sont un moyen efficace de comprendre et d'internaliser le savoir politique qui n'est pas capturé autrement.

Les décideurs politiques conduisent ces visites et démontrent lors de celles-ci leur façon claire et directive de définir les questions politiques, ainsi que leur manière de mettre en application les solutions politiques dans leur contexte national respectif. Leur recherche de savoir transcende les régions. En effet, les décideurs politiques ont visité d'autres régions du monde pour trouver des réponses à leurs questions et atteindre leurs objectifs.

Durant cette session, les participants ont exposé leur expérience après avoir participé à ces visites d'échange de savoir et l'impact que ces visites ont eu sur leurs décisions politiques. Ces récits ont permis de fournir une preuve parlante du pouvoir du partage du savoir.

### 1 Protection des consommateurs: la Bangko Sentral ng Pilipinas rend visite à la Banque Negara Malaysia

L'équipe de la Banque centrale des Philippines (Bangko Sentral ng Pilipinas - BSP) a visité la Banque Negara Malaysia (BNM) afin d'apprendre de leur expérience en matière d'assistance au consommateur, de transparence et d'obligation de divulgation de l'information, et d'éducation du consommateur. Soucieuse de la vulnérabilité des clients à faibles revenus et niveau d'éducation, la BSP cherche le parfait équilibre entre une accès financier complet et une protection des consommateurs efficace. Afin d'atteindre cet objectif, la BSP a cherché à améliorer sa façon de gérer les plaintes grâce au département de relation avec les consommateurs de la BSP, à coordonner les efforts de protection des consommateurs entre l'ensemble des acteurs nationaux, et à intégrer les efforts d'éducation financière existants au sein d'une campagne nationale.

Pendant deux jours, la BSP s'est réunie avec le département de conduite de marché de la BNM mené par Koid Swee Lian, champion de politique d'inclusion financière de l'AFI, et d'autres acteurs importants en matière de protection des consommateurs. La BSP a identifié les initiatives politiques clés, comme la façon dont la BNM a intégré un centre d'appel pour assister les consommateurs, BNM Link. Ce centre interagit directement avec les consommateurs et fournit les réactions des consommateurs aux décideurs politiques. Au travers d'initiatives fortes en matière de conduite de marché, la BNM a démontré sa capacité à créer une culture de vigilance allant au-delà du département en question et protégeant les consommateurs de manière efficace. La BSP a aussi mis en exergue l'importance de mesurer les impacts de façon périodique et a reconnu le besoin de données de référence afin de rendre cela possible.

De sa visite, la BSP a ramené une série de meilleures pratiques en matière de protection des consommateurs et d'éducation financière. Depuis la visite d'échange, le conseil monétaire de la BSP a été un défenseur actif de l'approche intégrée de l'éducation financière et différents secteurs se sont réunis pour soutenir cette approche. La BSP propose une réglementation sur l'usage d'un cadre uniforme de divulgation de l'information pour tous types



Un aperçu sur les échanges d'expérience de l'AFI  
*suite*

de prêts et toutes institutions (de microfinance ou bancaire) afin de faciliter les comparaisons de coûts et de promouvoir la compétition. L'entité d'autoréglementation des ONG de microfinance travaille aussi sur l'adoption de ces standards. La visite a aussi influencé les plans de la BSP pour 2011 qui espère désormais adopter un bureau de médiation financière et amender la charte de la BSP afin de donner à l'éducation financière un rôle plus important. Plus largement, la BSP planifie de créer un cadre national pour l'inclusion financière incluant la protection des consommateurs.

### ② Services financiers via téléphonie mobile: la Banque de Tanzanie rend visite à la Bangko Sentral ng Pilipinas

Avec l'apparition de quatre prestataires différents de services financiers via téléphonie mobile depuis 2008, la Banque de Tanzanie est en voie de créer un cadre réglementaire pour les paiements mobiles. Elle a visité la Bangko Sentral ng Pilipinas afin d'apprendre de ses expériences.

De cette visite, un élément de politique clé est ressortit, celui du besoin de plus de flexibilité dans l'habilitation de nouvelles innovations pour les services financiers via téléphonie mobile. Cette flexibilité a permis à la BSP de réguler les entités traditionnelles en dehors de ses sphères d'influence, comme les opérateurs de télécommunications et les correspondants bancaires, et a permis à plus d'un modèle de s'épanouir. La délégation a aussi trouvé utile de voir en action les modèles menés par les banques mais aussi les modèles menés par les opérateurs de télécommunications. (La juridiction bancaire sur le réglementation et la supervision des correspondants a été une source de souci pour la Banque de Tanzanie.)

La Banque de Tanzanie a pu s'identifier au contexte des Philippines, où même sans réglementation en place en matière de systèmes de paiement, la BSP a développé

un cadre réglementaire efficace au travers de l'émission de circulaire. La Banque de Tanzanie a aussi découvert l'importance de se conformer aux standards internationaux comme le GAFI, les bénéfices de la coopération avec les régulateurs d'autres secteurs (comme la communication), et le besoin de renforcer les capacités parmi les employés qui contrôlent les paiements mobiles.

Après cette visite, la Banque de Tanzanie a réexaminé ses directives de planification de paiement électronique et a incorporé les leçons tirées de l'expérience des Philippines. Le résultat fut le développement de réglementations de paiements via téléphonie mobile en Tanzanie pour guider les acteurs du secteur. Afin de superviser les services financiers via téléphonie mobile, la banque a établi une nouvelle relation de travail avec l'Autorité de Régulation des Communications de Tanzanie. Plus important, la banque mène un groupe de coordination et de politique pour l'inclusion financière dans le pays.

### ③ Correspondants bancaires: la Banque de Thaïlande rend visite à la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV – Commission Nationale Bancaire et de Valeurs) du Mexique

Le Financial Sector Master Plan II thaïlandais promeut la microfinance commerciale avec une préférence pour des modèles d'affaires peu coûteux proposant des produits sûrs et adaptés aux clients. Le modèle de correspondants bancaires satisfait ces critères et constitue une solution au problème du coût élevé de mise en place des agences et du mal l'aise que certaines personnes éprouvent à faire affaire à des banques. A ce jour, en Thaïlande, les correspondants bancaires servent les clients existants mais n'étendent pas l'accès aux populations non bancarisées.

En 2009, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) au Mexique a étendu son invitation à la Banque de Thaïlande (BDT) pour rencontrer la CNBV et les institutions de microfinance locales, visiter les opérations des agents bancaires de Banco Wal-Mart et Telecomm, et rencontrer sur le terrain « Oportunidades », le programme de

## Un aperçu sur les échanges d'expérience de l'AFI *suite*

transfert d'argent liquide traditionnel, afin de découvrir d'autres types de partenariats public/privé. Le mandat clair de la CNBV dans sa stratégie pour améliorer l'accès des personnes exclues à des services financiers, basiques ou plus sophistiqués, en fonction de leurs besoins, a fait impression sur la BDT.

La BDT a noté qu'une variété de services sont offerts par les correspondants au Mexique, allant de l'épargne aux premiers stades d'audit du client pour les services de crédit. Ils ont découvert que l'offre de services basiques et faciles d'usage étaient nécessaires pour créer un sentiment de sécurité et de confiance (grâce à la gestion des risques et de mises en jeu des responsabilités) et qu'une simplification des conditions de mesures LAB/CFT (lutte anti blanchiment et contre le financement du terrorisme) était nécessaire pour une utilisation accrue des comptes à risques limités. Les agents au Mexique sont contrôlés par un système en ligne et en temps réel collectant des rapports sur les transactions faites par les correspondants et sur la conduite des agents de contrôle pendant les inspections de terrain. Ce système peut avoir une action directe sur les correspondants si nécessaire. Les services financiers via correspondants bancaires sont aussi protégés par des initiatives de protection des consommateurs plus générales.

Dans le futur, la BDT prendra des décisions sur les activités et l'entendue des fonctions des correspondants pour répondre aux besoins des différents segments de la population thaïlandaise. La BDT considère désormais de permettre aux correspondants d'ouvrir des comptes à risque limité afin de promouvoir l'épargne. Elle espère ainsi encourager les relations banque/correspondant qui se servent du savoir et des relations des correspondants locaux. La vitesse avec laquelle les correspondants seront déployés dépendra des problèmes de supervision assurant la protection des consommateurs, la transparence et la mise en jeu des responsabilités, les systèmes d'opérations et de gestion des risques, l'évaluation, la sélection et le suivi.

### ④ Correspondants bancaires: la Banque centrale du Kenya rend visite à la Banque centrale du Brésil et la Banca de las Oportunidades

Afin d'atteindre les objectifs du Kenya Vision 2030 qui est de faire du Kenya un pays à revenu moyen, la Banque centrale du Kenya (BCK) doit faire face à un besoin urgent de faire passer l'inclusion financière à l'échelle supérieure en augmentant l'efficacité et la pénétration du secteur financier. Parmi beaucoup d'autres d'obstacles à l'inclusion financière, le Kenya a dû faire face au problème de la distance entre les points de distribution de services financiers. Afin de

relever ces défis, la BCK a essayé d'introduire des canaux de distribution moins coûteux grâce à des politiques relatives aux correspondants bancaires et à la réexamen des réglementations bancaires en vigueur.

Des propositions d'amendement aux législations bancaires visant à permettre aux banques l'utilisation de correspondants bancaires ont été soumises au Parlement kenyan en Juin 2009. Depuis que la BCK a dû préparer les directives, les représentants de la CBK ont visité la Banco do Brasil et la Banca de las Oportunidades afin d'apprendre du modèle brésilien lors de ce voyage d'échange de connaissance de l'AFI. Leur but était d'analyser les succès et obstacles du modèle brésilien afin de définir le meilleur modèle pour le Kenya. Tous les acteurs travaillant ensemble afin de promouvoir cette initiative étaient présents lors de cette visite: le banque centrale du Kenya, le ministre des finances et les représentants des banques commerciales.

La partage de savoir a permis à la CBK de comprendre quelques éléments politiques clés. L'équipe a observé sur le terrain les bénéfices d'une approche basée sur les risques en matière de supervision des correspondants, ainsi que le besoin de se tourner du côté de la demande afin de comprendre les besoins des consommateurs et d'inclure des dispositions pour leur protection au sein des directives. La concentration de la BCK sur les partenariats privé/public a contribué au développement du modèle au travers d'entretiens avec des banques, mais aussi des institutions de microfinance et d'opérateurs de télécommunications. La BCK a découvert d'autres problèmes qui devront être réglementés : la sécurité des correspondants et de leur liquidités, et les comportements non compétitifs des banques limitant le caractère d'interopérabilité et de non exclusivité des correspondants.

L'échange des connaissances a eu pour conséquence de voir la BCK émettre des directives sur les correspondants bancaires en avril 2010. Au moment du Forum mondial, les deux banques avaient reçu l'autorisation (trois mises en application étaient alors en progrès), 5.892 correspondants avaient été approuvés, et un manager de réseau de correspondants, tierce partie avait été autorisé. Le compte « M-Kesho », lancé par le partenariat entre Equity Bank et M-Pesa, utilise les directives sur les correspondants bancaires. M-Kesho a un potentiel énorme pour faire passer les services financiers via téléphonie mobile à plus grande échelle. En septembre 2010, environ 600.000 comptes M-Kesho ont été ouverts dont 100.000 par des agents.

Un aperçu sur les échanges d'expérience de l'AFI  
*suite*

### L'éducation par les pairs

Les intervenants ont offerts leurs impressions sur  
le processus d'apprentissage par les pairs:



« On vous sert un buffet d'idées, de meilleures pratiques et de principes, mais bien sûr vous devez choisir en fonction de votre contexte national (barrières légales, situation de marché, capacités institutionnelles), pas seulement vous en tant que régulateur, mais aussi en fonction des autres agences de votre pays. De là, du buffet, vous devez choisir ce qui marchera pour votre contexte local. Ceci renforce l'idée qu'il n'existe pas une solution pour tous. Vous pouvez très bien manger, même si ce n'est pas la même chose que le voisin. »

Rochelle Tomas, Banque centrale des Philippines

« Nous considérons l'apprentissage entre pairs, comme un forum pour créer des partenariats techniques entre nous. »

George Sije, Banque de Tanzanie

« Un apprentissage à deux sens - soyez préparé à partager. »

Matu Mugo, Banque centrale du Kenya

« L'avantage d'un programme d'échange par rapport à d'autres formes d'apprentissage est que ce premier permet une compréhension pratique qui s'inscrit dans un contexte réel, plus en profondeur et qui peut être customisé afin d'être spécifique à vos centres d'intérêt. »

Norasi Bukhamana, Banque de Thaïlande

« La recette du succès est que toutes ces personnes présentes sont rassemblées autour d'un besoin ressenti - il ne s'agit pas seulement d'un intérêt qu'ils auraient pour le sujet. Un besoin est ressenti, une démarche stratégique est bien présente derrière. Il existe un projet plus grand et des objectifs nationaux ambitieux. Ces personnes sont des responsables et ils cherchent des solutions. Avec un tel besoin ressenti, il est facile de mobiliser autant d'énergie. »

Alfred Hannig, Alliance for Financial Inclusion

## La Zone de membres

Les membres ont pu explorer la Zone de membres en ligne de l'AFI lors du Forum. Lors de cette présentation en personne, les membres ont reçu les informations nécessaires pour pouvoir se connecter et une visite guidée pour se familiariser avec la communauté en ligne.

La Zone de membres est la première et la seule ressource en ligne faite exclusivement pour les décideurs politiques. Elle permet à ses membres de rester connectés entre pairs des banques centrales ou d'autres instances, et agit comme une plateforme pour débattre, poser des questions, etc., et ainsi continuer le dialogue sur l'inclusion financière au-delà du Forum.

Au travers de cette Zone, les membres de l'AFI peuvent:

**Se connecter** en créant un profil qui résume leurs intérêts politiques, expériences en terme d'inclusion financière, et coordonnées de chacun. Ils peuvent aussi utiliser le répertoire afin de trouver des membres de l'AFI ayant des intérêts communs.

**Apprendre** au sujet des initiatives ayant été mises en place par des entités, membres de l'AFI et des intérêts des autres décideurs politiques.

**Collaborer** en discutant avec les groupes de travail en ligne et en participant à de nouvelles discussions.

**Participer** en ayant accès à d'autres informations sur le service de l'AFI.

Restez en contact avec les autres décideurs politiques en visitant la Zone de membres:

[www.afi-global.org/memberzone](http://www.afi-global.org/memberzone)



« Nous avons rejoint l'AFI alors que le réseau n'était qu'à ses premiers pas. Alors que le réseau s'accroît et s'améliore, il acquiert un rôle et une valeur plus importante pour nous. En effet, nous apprenons les uns des autres pour atteindre notre objectif commun: une plus grande inclusion financière. »

Krirk Vanikkul, Vice Gouverneur, Banque de Thaïlande et Membre du comité de pilotage de l'AFI



## Les groupes de travail

Les groupes de travail de l'AFI facilitent un dialogue en profondeur sur des problématiques d'inclusion financière.

Les groupes de travail sont créés lorsque que des membres de l'AFI expriment un intérêt significatif et qu'une demande dans un domaine particulier se crée.

Trois groupes de travail de l'AFI ont été définis et activés depuis le dernier Forum: le **Groupe de travail sur les données de l'inclusion financière de l'AFI (GTDIF)**, le **Groupe de travail sur les îles Pacifique (GTIP)** et le **Groupe de travail sur les services financiers via téléphonie mobile (GTSFTM)**.

Un quatrième groupe sur l'intégrité financière (GTIF) a été lancé lors du Forum de Bali. Les quatre groupes de travail ont pu présenter leurs objectifs et leur travail au reste du réseau au travers d'exposés et de sessions. Trois des quatre groupes ont organisé et présenté des sessions sur leur sujet respectif, s'appropriant ainsi les problématiques relatives à leur domaine et rassemblant les réactions du reste du réseau.

Le troisième jour de la conférence, les groupes de travail ont profité du temps passé ensemble pour se rencontrer et avancer sur leurs ordres du jour respectifs. Se basant sur un intérêt croissant et un appel fort au passage à l'action formulé par les membres, lors de la session sur la protection des consommateurs, un groupe de travail dédié à l'autonomisation des consommateurs et aux conduites de marché est prévu pour le début de l'année.



## La prochaine étape

Après trois jours de riche dialogue et d'un partage des connaissances accru en matière de solutions politiques pour une inclusion financière efficace, les décideurs politiques sont arrivés à définir quelques thèmes clés qui domineront leur ordre du jour pour l'année à venir.

Ces résultats aideront à définir le programme de travail de l'AFI pour 2011. L'AFI continuera à soutenir ses membres dans leurs initiatives visant à faire passer l'inclusion financière au niveau supérieur et impliquant un plus grand nombre de personnes pauvres au sein du système financier.

### Leadership.

Les banques centrales et d'autres instances de décision politique ont reconnu leur rôle en tant que champions de l'inclusion financière et l'importance de communiquer avec les autres Ministères et parties prenantes afin d'étendre l'inclusion financière. L'interaction et la coordination des acteurs du secteur ont été reconnues par les initiatives du G20 en matière d'inclusion financière et ont favorisé la formulation de stratégies nationales reflétant les spécificités économiques et politiques de chaque pays. La plupart des décideurs politiques recherchent des données supplémentaires afin d'informer leur politique, mettre en place des objectifs nationaux et suivre les évolutions de la mise en application des politiques.

*A quoi doit-on s'attendre en 2011:* L'engagement des gouvernements pour l'inclusion financière s'institutionnalisera de plus en plus, et se manifestera possiblement par la mise en œuvre de stratégies nationales, la mise en place de nouveaux départements, ou d'unités de travail composées de plusieurs parties prenantes. La motivation de collecter plus de données continuera de nourrir le processus de développement stratégique. Enfin, grâce à l'apprentissage continu de pairs, les décideurs politiques dont l'engagement pour l'inclusion financière est relativement récent, renforceront leur leadership au cours de l'année et forgeront de nouvelles avenues politiques.

### Les services financiers via téléphonie mobile.

Le dialogue instauré a permis un changement notable cette année. De la question de savoir si les services financiers via téléphonie mobile pouvaient ou pas accroître l'inclusion financière, nous sommes passés à la question de savoir comment les mettre en place de manière sécurisée. Aujourd'hui, nous nous concentrons plutôt sur l'habilitation des téléphones mobiles, comme moyen de distribution de services financiers et comme modèle pour atteindre les populations non bancarisées, grâce à des partenariats avec des institutions financières variées.

*A quoi doit-on s'attendre en 2011:* Approfondir une pensée originale et trouver de nouveaux modèles d'affaires innovants qui permettent une meilleure intermédiation financière et satisfassent les besoins du prestataire, du régulateur et du client. La dichotomie traditionnelle entre modèle basé sur une banque et modèle basé sur un opérateur de télécommunications deviendra obsolète et laissera émerger de nouveaux partenariats innovants.

### Partenariats.

Afin de véritablement étendre la portée des services financiers, les régulateurs devraient fournir un environnement favorable au bon moment, pour que les acteurs nouveaux et non traditionnels puissent jouer un rôle et peut être même mener l'offre de services et de canaux de distribution innovants pour atteindre les populations pauvres. La régulation devrait permettre à tous les acteurs pertinents du secteur, publics comme privés, de mettre à profit leurs forces dans la chaîne de valeur et développer des modèles d'affaires durables.

*A quoi doit-on s'attendre en 2011:* Les partenariats sont déjà proéminents en matière d'utilisation des technologies de l'information et de la communication. Ils ont pour objectif d'améliorer la distribution de services financiers. Ils continueront d'évoluer en fonction des forces des acteurs du secteur (nouveaux comme anciens) et de la manière dont elles seront utilisées. De nouveaux partenariats seront formés entre les entités gouvernementales, le secteur privé et la société civile afin de distribuer de nouveaux services ou de protéger les nouveaux clients.

La prochaine étape  
*suite*



### Protection des consommateurs et autonomie financière.

Un thème transversal a été soulevé lors de presque toutes les sessions: celui du besoin de trouver des façons de promouvoir l'accès tout en équilibrant sécurité et droits du client. La régulation et l'autonomisation jouent un rôle dans le renforcement de la confiance au sein du secteur formel. Il s'agit de s'assurer que les populations pauvres ne sont pas exploitées ou victimes de pratiques frauduleuses lorsqu'elles ont accès aux services financiers formels pour la première fois. Le besoin de protection va au-delà du rôle traditionnel du régulateur du « côté de la Demande » et doit inclure des thèmes comme l'éducation financière et l'autonomisation des consommateurs.

*A quoi doit-on s'attendre en 2011:* La protection des consommateurs sera inscrite à l'ordre du jour des stratégies d'inclusion financière des régulateurs. En effet, les régulateurs devront choisir la bonne combinaison de politiques afin de favoriser l'accès. Pour atteindre cet objectif, un plus grand nombre de régulateurs devra promouvoir et mettre en place des campagnes d'éducation financière, alors que de nouveaux services émergeront au sein de leur marché.

## Carte postale de Bali: ce qu'ils ont pensé du Forum

Les participants ont été très satisfaits des résultats du Forum mondial 2010 à Bali, avec 93% des participants se disant « satisfaits » ou « très satisfaits » du Forum en général.

De plus, 87% des participants étaient « très satisfaits » ou « satisfaits » des rencontres qu'ils ont faites au Forum. Les participants ont apprécié l'opportunité de rencontrer et d'échanger leurs expériences avec d'autres décideurs politiques du monde en développement, avec la possibilité de pouvoir tirer profit des leçons tirées de ces rencontres pendant le Forum.

Trois des sessions plénières les plus populaires furent: « Le défi du régulateur: équilibrer innovation, inclusion et sécurité en matière de services financiers via téléphonie mobile », puis vient « la table ronde des leaders: politiques multisectorielles et coordination des politiques d'inclusion financière », et finalement « Les leçons tirées des programmes d'échange de l'AFI. ».

Les participants ont particulièrement apprécié le contenu du deuxième jour, organisé sous forme de sessions plus petites et interactives. De toutes ces sessions, organisées en parallèles, la session sous forme de place de marché intitulée « Protection des consommateurs et l'éducation financière: de la théorie à la pratique » fut la plus populaire, suivie par la session en format de « café du monde » intitulée « de meilleures données pour de meilleures politiques ». Les sondages de participants et réactions ont fourni des suggestions créatives et importante pour l'amélioration du Forum de l'année prochaine.

« Le fait que l'AFI fournisse une plateforme de coordination est formidable. Avant, nous étions seuls, un peu égarés, maintenant nous avançons dans une direction bien précise. »

George Sije, Banque de Tanzanie

« Je pense sincèrement que le Forum mondial de l'AFI de 2010 m'a permis de recevoir le savoir et l'information nécessaire sur les problématiques de l'inclusion financière ; cet évènement fut une révélation pour moi. Je vais appliquer les exemples que nous avons appris alors même que la Banque de Réserve du Malawi continue ses efforts pour moderniser le système des paiements tout en visant d'améliorer l'inclusion financière. »

Fraser Mdwazika, Banque de Réserve du Malawi

« Ce fut un réel plaisir pour moi de présenter les expériences de la Banque centrale. Merci encore pour cet évènement extraordinaire à Bali et pour l'expérience qui nous a permis d'échanger des politiques entre personnes du monde entier. »

Andrés Arauz, Banque Centrale de l'Equateur



87% des participants  
étaient « très satisfaits »  
ou « satisfaits » des  
rencontres qu'ils ont  
faites au Forum.



Carte postale de Bali:  
ce qu'ils ont pensé du Forum  
*suite*

« Cette réunion à  
Bali fut unique en  
son genre. »

George Awap, Banque  
de Papouasie-Nouvelle  
Guinée



De la part des partenaires stratégiques de l'AFI:

« La chose principale que je retiens du Forum est que le réseau de l'AFI a atteint son point de déclenchement et fait preuve de dynamisme, le réseau se gère presque par lui-même, ses membres discutent de façon si active entre eux ... on avance dans la bonne direction. »

Claire Alexandre, Fondation Bill & Melinda Gates



« Ce qu'AFI entreprend est sans précédent. En rassemblant autant de décideurs politiques intéressés par l'inclusion financière, l'AFI crée une voix forte pour ce sujet dans le monde. Quant à la philosophie de l'AFI, elle est inspirée par des valeurs comme l'échange entre pairs. Et ça marche! C'est convaincant pour les régulateurs de se voir donner des conseils par un collègue plutôt que par un « expert ». »

Beth Rhyne, Center for Financial Inclusion à  
ACCION International



« J'ai personnellement bénéficié du partage des connaissances avec les membres de l'AFI, en particulier sur le sujet des services financiers via téléphonie mobile. Les expériences du Kenya et des Philippines m'ont donné une idée précise de comment les défis sont gérés. Lors de ce Forum, l'AFI a montré son habileté à faire passer l'agenda de l'inclusion financière au niveau supérieur. »

Kamari Zaman Juhari, Bank Negara Malaysia



## Notre rendez-vous au Mexique arrive à grand pas!

Alors que le Forum de Bali s'est terminé, le réseau de l'AFI se tourne désormais vers une nouvelle année qui s'inspire des nouveaux défis et discussions des années passées.

Cette année, les groupes de travail de l'AFI feront avancer les sujets d'intérêt clé – les services financiers via téléphonie mobile, la protection des consommateurs, les données et mesures de l'inclusion financière, et l'intégrité financière. Le Forum de 2011 sera une étape importante pour le plan de travail des groupes, et sera un endroit où ils pourront faire état de leurs progrès et nourrir leur recherche des remarques et idées de leurs pairs pour 2012.

Lors du Forum de Bali beaucoup de membres de l'AFI ont formulé et discuter de leurs idées sur l'échange de savoir et les subventions – dans un an nous aurons fait beaucoup de progrès et de nouvelles leçons pourront être tirées afin de les partager avec l'ensemble du réseau.

Cependant la conversation n'est pas terminée ! Les membres de l'AFI restent connectés tout au long de 2011 grâce à la Zone de membres en ligne – un endroit où les décideurs politiques peuvent se connecter, partager des informations et poser des questions au sein d'un espace digital dynamique.

Le réseau de l'AFI se réunira pour son troisième forum annuel à Riviera Maya au Mexique en Septembre 2011. Juste après le Forum mondial 2010 de l'AFI aura lieu la première réunion du Partenariat mondial pour l'inclusion financière (PMIF), une initiative lancée par le G20 au sein de laquelle l'AFI et ses membres participent activement.

A bientôt au Mexique!

« Nous sommes impatients de faire le bilan d'une année riche en progrès lors du prochain Forum mondial des politiques d'inclusion financière à Riviera Maya au Mexique. Nous sommes heureux d'annoncer que le Forum sera gracieusement organisé par la Commission nationale bancaire et boursière du Mexique (CNBV) et la Superintendance du Pérou, tous deux membres du comité de pilotage de l'AFI. »

Dr. Kingsley Moghalu, Vice Gouverneur, Banque centrale du Nigeria et Membre du Comité de pilotage de l'AFI

Les membres de l'AFI sont invités à se connecter à la Zone de membres afin de contribuer à la création du prochain Forum en 2011.  
[www.afi-global.org/memberzone](http://www.afi-global.org/memberzone)

Save the date

**Le Forum mondial des politiques  
d'inclusion financière de l'AFI  
Riviera Maya, Mexique  
Du 28 au 30 Septembre**

Co-organisé par:

- La Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), Mexique
- La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) del Peru
- L'Alliance for Financial Inclusion (AFI)



**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

**[www.afi-global.org](http://www.afi-global.org)**

L'AFI est géré au nom de ses membres par la GIZ grâce au financement de la fondation Bill & Melinda Gates.