



CGAP Photo Contest

# Atelier Régional : Construire un Ecosystème de la Finance Numérique Responsable dans l'UEMOA



8 mai 2023, Dakar





CGAP Photo Contest

## Risques et tendances en matière de protection des consommateurs liés au développement des services financiers numériques (SFN)



8 mai 2023, Dakar

Corinne Riquet-Bamba

**Évolution de la nature et de l'ampleur des risques  
que présentent les SFN pour le consommateur**

**Examen des faits**

# TYPOLOGIE DE RISQUES POUR LES CONSOMMATEURS DE SFN

## Catégorisation des risques liés aux SFN effectuée par le CGAP



La fraude et l'utilisation abusive des données sont directement liés à la cybersécurité.

# L'ÉCHELLE DES RISQUES POUR LES UTILISATEURS DE SFN EST EN HAUSSE DANS LA PLUPART DES CAS

Les éléments factuels et données disponibles depuis 2015 montrent un accroissement d'échelle pour la plupart des types de risques répertoriés par le CGAP.

Type de risque	Monde	Régions*	Pays
1. Fraude*	↑	↑	↑
2. Utilisation abusive des données	↑	↑	↑
3. Manque de transparence	↑	↑	na
4. Inadéquation des mécanismes de recours**	na	na	↑

**Flèche rouge** : les données disponibles montrent un accroissement **général** en valeur ou en volume

**Flèche orange** : la documentation indique un accroissement en valeur ou en volume sans bases de données d'appui.

**Na** : des informations et des données fiables ne sont pas disponibles ou suffisantes pour déterminer si le risque augmente ou baisse.

\*Régions : Afrique, Asie de l'Est et Pacifique, Europe et Asie centrale, Amérique latine et Caraïbes, Moyen-Orient et Afrique du Nord, Asie du Sud.

\*\*Dans certains pays, des éléments témoignent des améliorations à la suite de l'intervention du gouvernement (par exemple, la Chine et l'Inde).

# Certains risques prennent le pas sur les avancées technologiques et l'adoption des SFN.



Source : Statista (données créées dans le monde) ; rapport de fin d'année 2020 de Risk Based Security (nombre mondial de cas de violations de données)



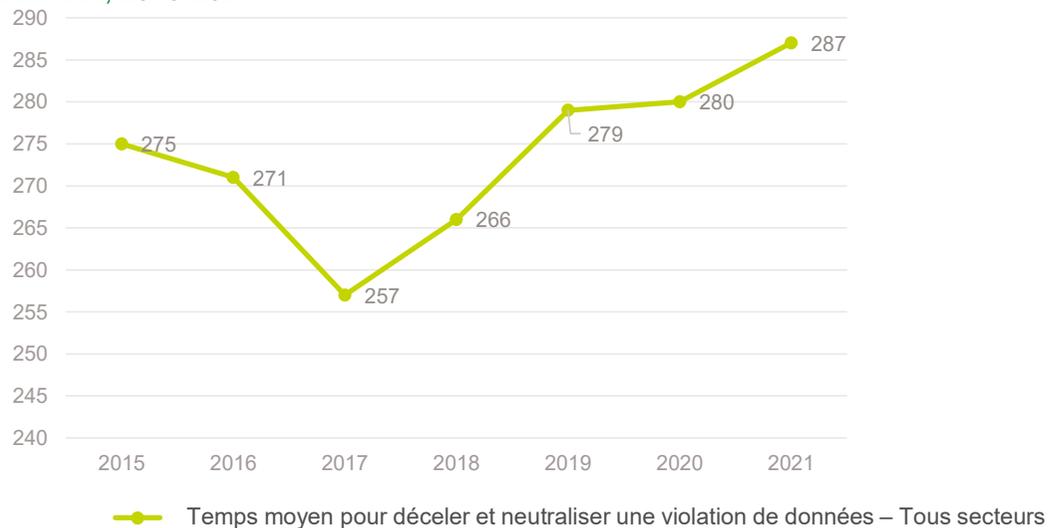
Source : Rapport Outseer sur la fraude et les paiements, T1 2018 et T2 2021

**50 %** des entreprises ont accru leur dispositif de soutien aux clients en 2020, mais seulement **25 %** des clients ont reçu des réponses plus rapides à leurs requêtes ou ont été capables de se connecter au service client.

Source : Rapport d'Experian sur l'usurpation d'identité et la fraude dans le monde, 2021

## LES ORGANISATIONS PRENNENT PLUS DE TEMPS POUR DÉCELER ET NEUTRALISER UNE VIOLATION DE DONNÉES

Temps moyen nécessaire pour déceler et neutraliser une violation de données, 2015-2021



Le temps moyen pour déceler et neutraliser une violation de données est passé de **257 jours en 2017** à **287 jours en 2021** à cause de la sophistication accrue des cyberattaques qui exposent les données à caractère personnel des clients à des fuites.

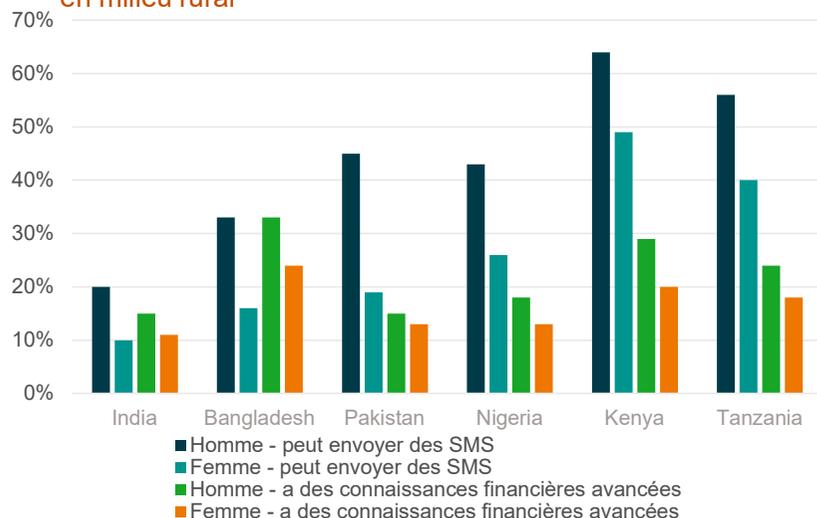
Source : adapté des rapports mondiaux d'IBM sur le coût d'une violation de données (2016-2021).

# LES FEMMES À FAIBLE REVENU SONT PLUS VULNÉRABLES AUX RISQUES DES SFN

## Le manque de compétences numériques, financières et d'alphabétisation amplifie les risques liés aux SFN pour les femmes.

Il existe peu de données désagrégées permettant d'évaluer l'évolution des risques pour les consommateurs de SFN qui affectent les femmes. Des preuves anecdotiques suggèrent que les femmes sont plus vulnérables aux risques liés aux SFN que les hommes.

### Compétences financières et numériques des femmes et des hommes en milieu rural



Source : IDEO.org et la Fondation Bill & Melinda Gates, 2019, Women and Money : Aperçus et voie à suivre pour combler l'écart entre les sexes.

Cela est principalement dû au fait que les femmes ont généralement des compétences numériques, financières et d'alphabétisation inférieures à celles des hommes (GPII 2020 ; GSMA 2020 ; Toronto Centre 2018 ; Wechsler et Siwakoti 2020). Il est nécessaire que les acteurs de l'inclusion financière et de la protection des consommateurs collectent davantage de données ventilées par sexe.

Des études montrent également que les femmes peuvent ne pas modifier leur code PIN par défaut ou utiliser le même code PIN que les autres membres de la communauté afin de réduire les erreurs. Elles remettent aussi parfois leur téléphone à un agent (Theis et al. 2020 ; IDEO.org et la Fondation Bill & Melinda Gates 2019 ; Wright et al. 2018).

# Laboratoire pour la Protection des Consommateurs de Services Financiers Numériques dans l'UEMOA

**Un ensemble de solutions pour identifier et réduire les risques**

# Objectifs du Lab

## Objectif Général :

Soutenir le développement d'un écosystème responsable pour la fourniture de services financiers numériques qui comprend les régulateurs, les superviseurs, les prestataires de SFN, les associations de consommateurs et d'autres acteurs du marché tels que les OQSF pour protéger et fournir des résultats positifs aux consommateurs vulnérables, en particulier les femmes.

## Résultats attendus:

- Les régulateurs, les superviseurs, les tiers (c'est-à-dire les associations de consommateurs et l'OQSF) adoptent des outils pour collecter, surveiller et analyser les données et les connaissances sur les risques liés aux SFN pour les clients vulnérables.
- Les principaux prestataires de SFN intègrent la protection des clients dans leurs modèles commerciaux.

# Lab pour la protection des consommateurs de SFN de l'UEMOA

## Comment ?

- Utiliser la **boîte à outils de surveillance** du marché pour analyser les risques des consommateurs de SFN avec un focus sur les femmes
- Renforcer les **capacités** des régulateurs et superviseurs
- Promouvoir les **pratiques responsables** des prestataires de SFN
- Engager les acteurs impliqués dans un dialogue constructif et des **collaborations** concrètes.

## Pays prioritaires :

- Côte d'Ivoire
- Sénégal
- Burkina Faso
- Et un autre pays de l'UEMOA (A déterminer)

## Les partenaires clés du Lab

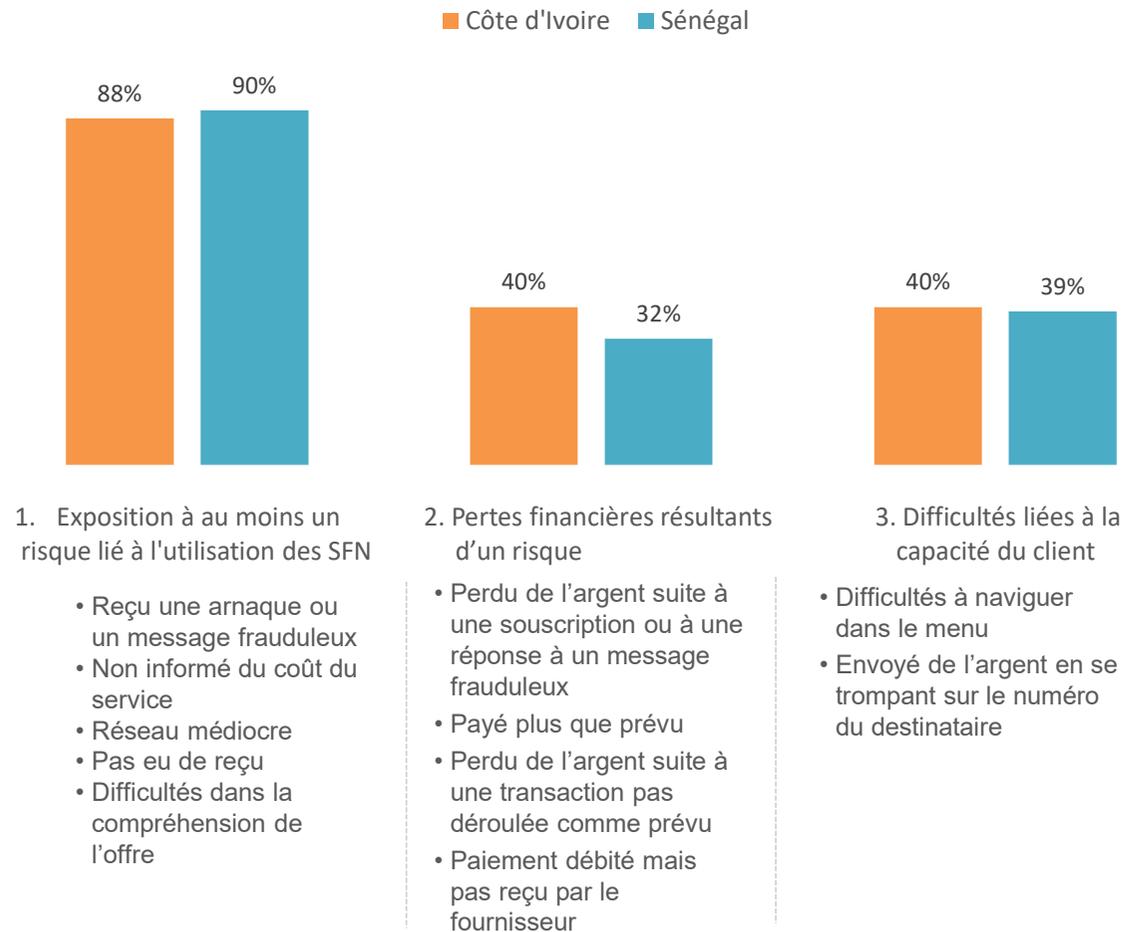
- BCEAO (La Banque centrale régionale)
- La Commission bancaire (superviseur régional)
- Observatoires de la qualité des services financiers
- Prestataires de SFN
- Associations de consommateurs
- Entités en charge des stratégies nationales d'inclusion financière
- Bailleurs de fonds actifs dans les SFN dans la région

# Risques auxquels font face les utilisateurs de SFN dans l'UEMOA

Résultats clés des enquêtes en Côte d'Ivoire et au Sénégal

# Types de défis auxquels font face les utilisateurs de SFN en Côte d'Ivoire et au Sénégal

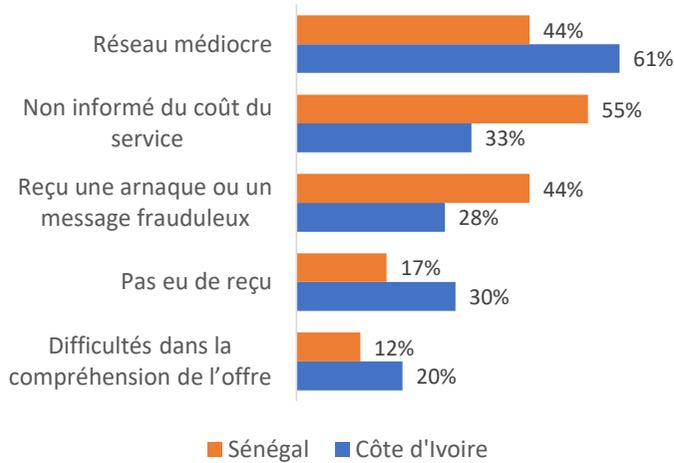
Dans les deux pays, 95 % des utilisateurs ont rencontré au moins un défi lié à l'utilisation des services financiers numériques (SFN)



# Risques auxquels ont été exposés les utilisateurs de SFN en Côte d'Ivoire et au Sénégal au cours des 12 derniers mois ayant précédé l'enquête

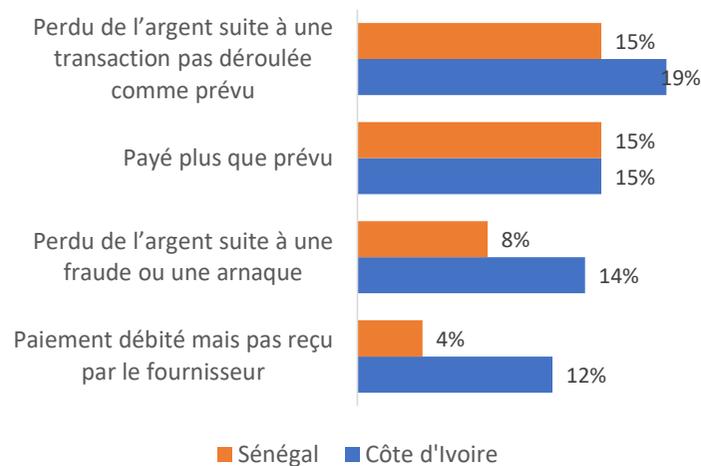
## 1. Exposition aux risques associés à l'utilisation des SFN

% d'utilisateurs exposés à chaque risque au moins une fois au cours des 12 derniers mois



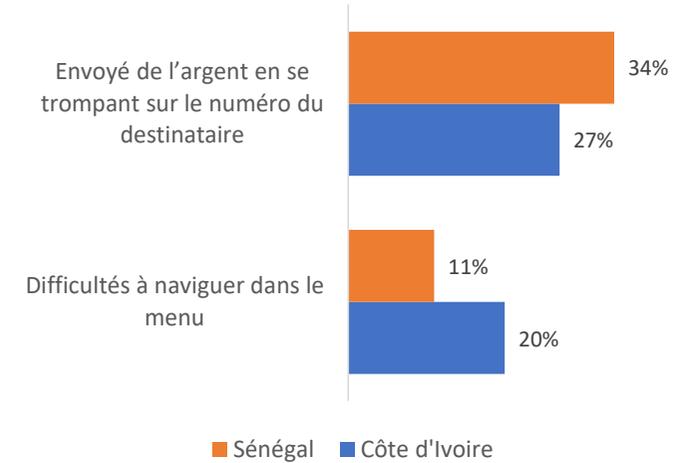
## 2. Pertes financières résultant d'un risque

% d'utilisateurs qui ont perdu de l'argent suite à un risque au cours des 12 derniers mois



## 3. Difficultés liées à la capacité du client

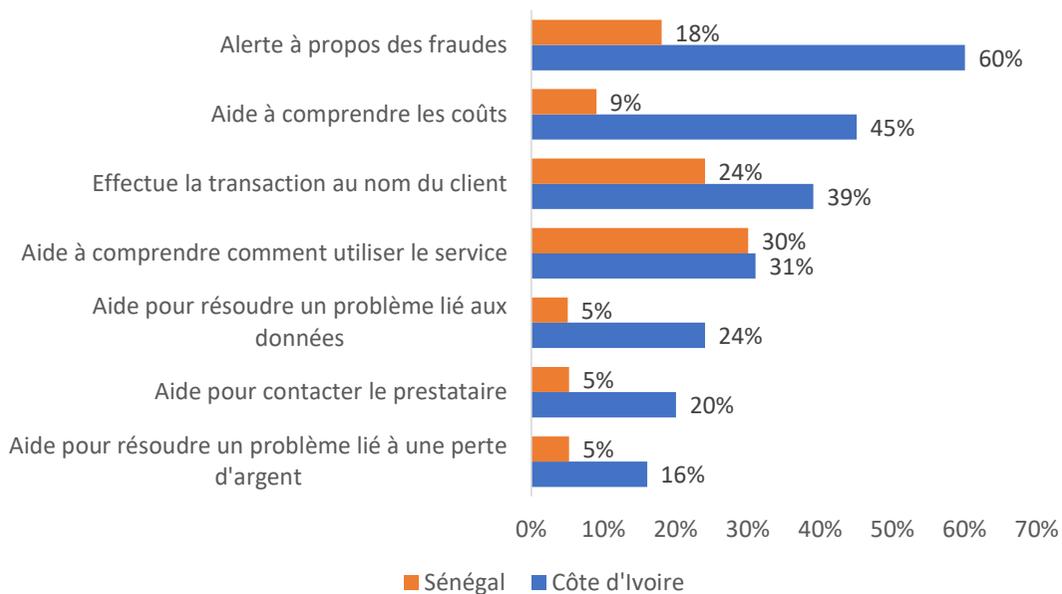
% d'utilisateurs qui ont fait face à des difficultés liées à leurs capacités au cours des 12 derniers mois



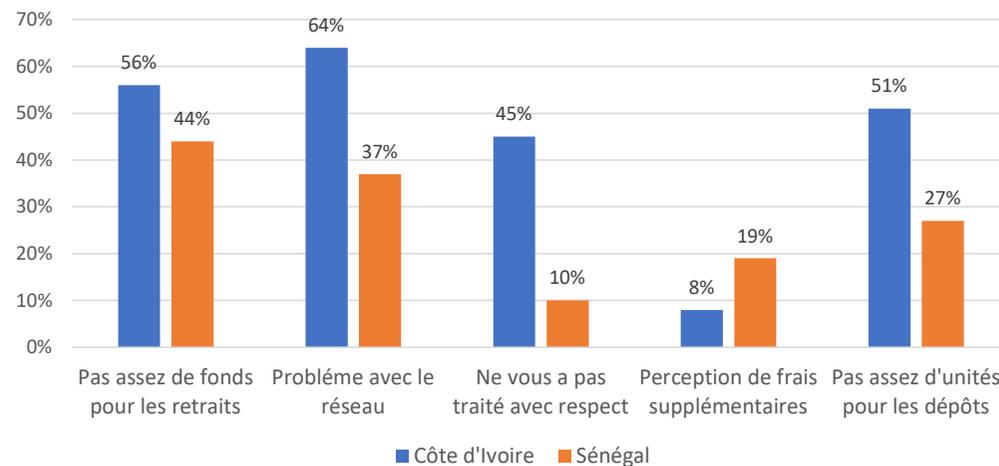
# Aides reçues de la part des agents et défis, et les plaintes

Il existe des différences substantielles entre la Côte d'Ivoire et le Sénégal en termes d'aide que les agents apportent aux utilisateurs de SFN dans toutes les catégories sélectionnées.

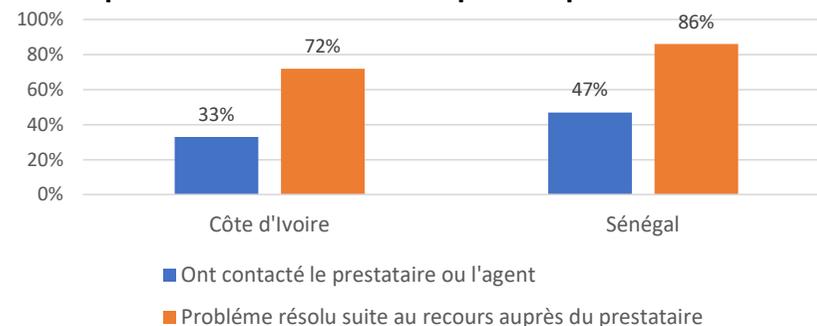
**Aides reçues de la part des agents**



**Défis avec les agents**

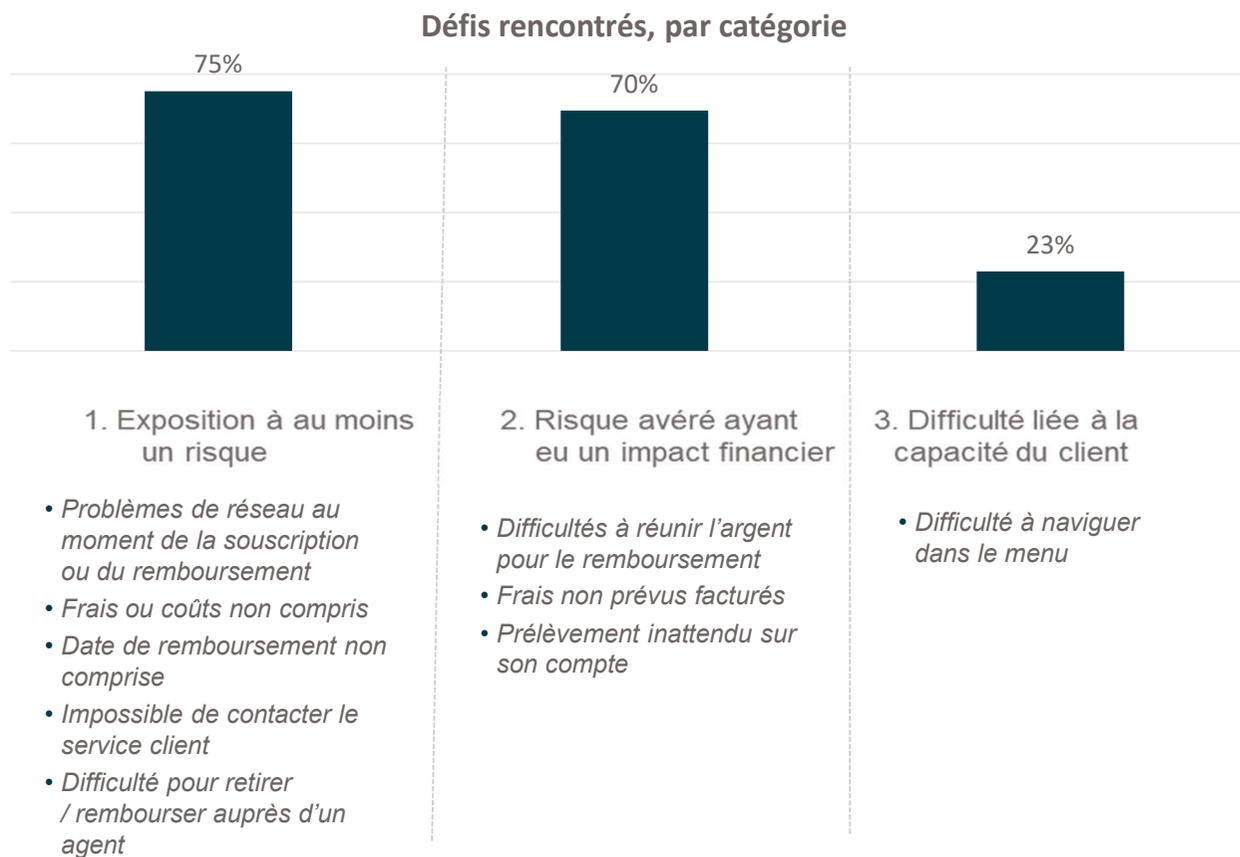


**Contact du Prestataire ou de l'agent en cas de problème et résolution auprès du prestataire**



## Défis rencontrés dans l'utilisation du crédit digital, cas de la Côte d'Ivoire

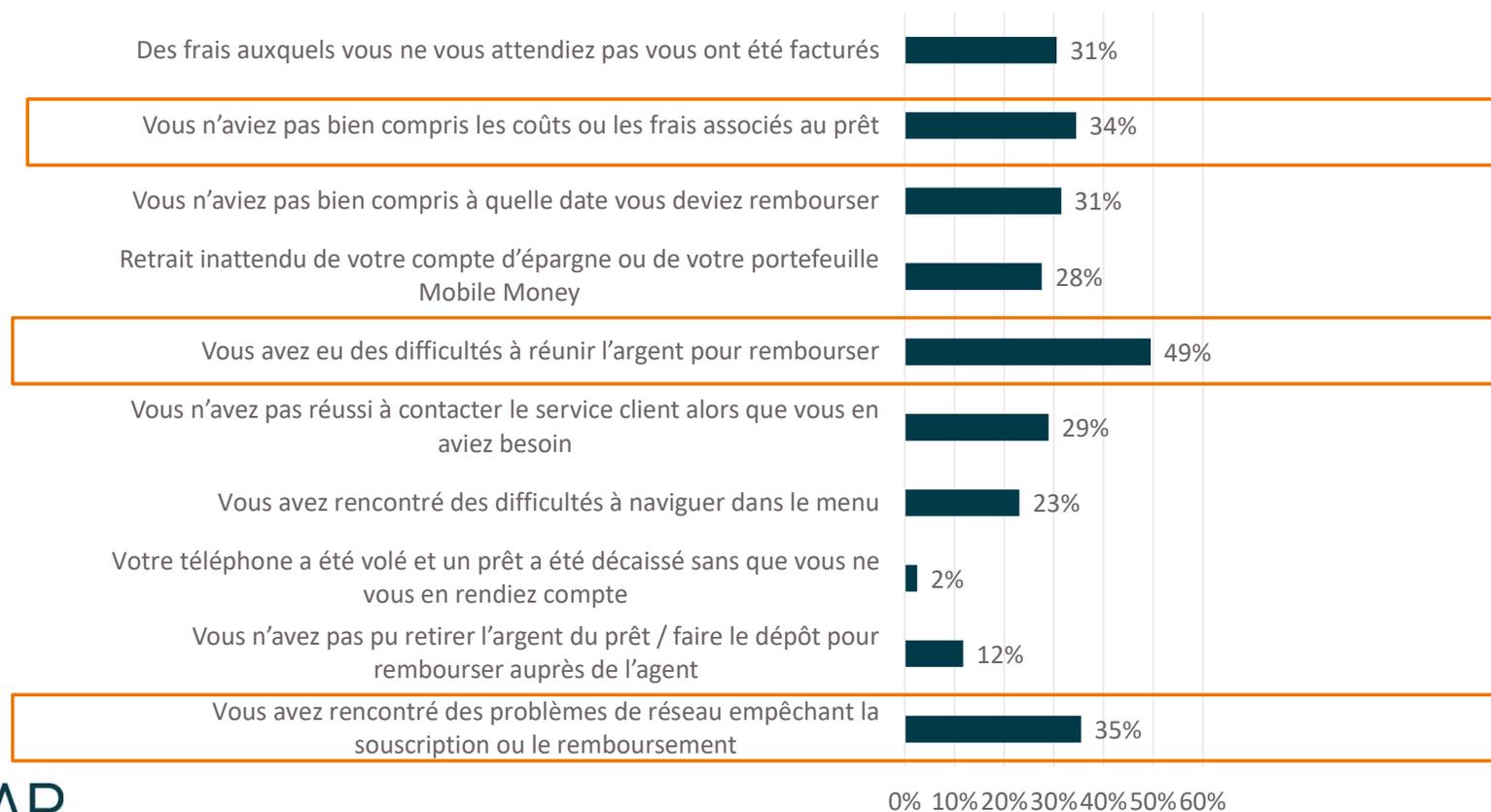
Si une grande majorité (89%) des utilisateurs ont rencontré au moins un défi, 70% ont fait face à un ou plusieurs risque(s) ayant eu un impact financier.



## Défis vécus avec un crédit digital, cas de la Côte d'Ivoire

La moitié des répondants a déjà eu des difficultés pour réunir l'argent pour rembourser, et les difficultés de compréhension préalable des conditions du crédit digital sont fréquentes.

### Défis vécus avec un crédit digital



# Merci

To learn more, please visit  
[www.cgap.org](http://www.cgap.org)

