



Repenser la protection des consommateurs : Un écosystème de la finance numérique responsable

Photo par Froi Rivera

Eric Duflos

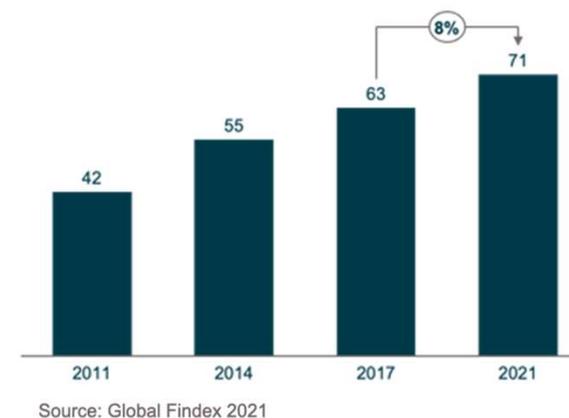
Dakar, 8 et 9 Mai 2023



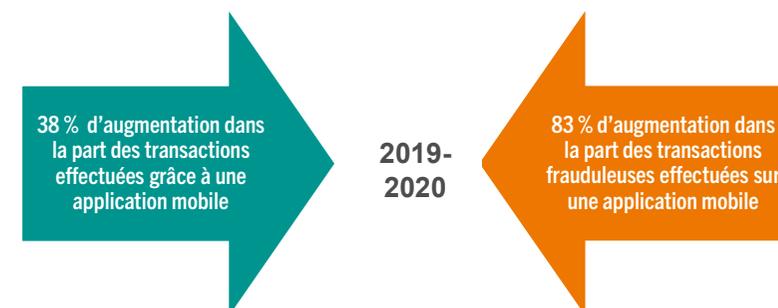
Pourquoi avons-nous besoin d'une nouvelle approche de la protection des consommateurs en matière de SFN ?

- Findex 2021 a montré une augmentation importante du nombre de personnes dans les pays en développement qui ont accès à un compte financier formel, en grande partie grâce à la finance numérique.
- De nombreuses améliorations ont été apportées en termes de cadres réglementaires ainsi que des initiatives clés pour rendre la finance numérique responsable.
- Mais rien ne prouve que la qualité des services financiers ait augmenté.
- Les recherches récentes du CGAP montrent que la nature des risques liés aux SFN existants évolue et croît en nombre et en ampleur.
- De multiples prestataires de services financiers numériques rejoignent l'écosystème, ce qui crée de nouvelles opportunités et de nouveaux risques.
- Bien que de nouveaux régulateurs soient apparus, il y a souvent un manque de réglementation et de supervision efficaces des nouveaux prestataires.

Graph 1 : Possession de comptes des économies émergentes et en développement
Possession d'un compte (Adultes 15+)
% 2011-2021, Economies en développement



Graph 2 : Certains risques prennent le pas sur l'adoption des SFN

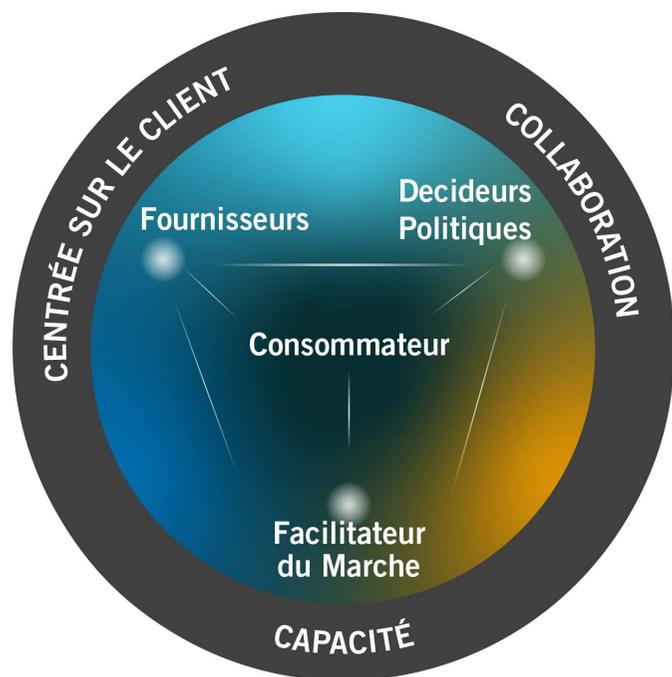


Source : Rapport Outseer sur la fraude et les paiements, T1 2018 et T2 2021

Une approche responsable de l'écosystème de la finance numérique adopte une approche **holistique** et moins fragmentaire de la protection des consommateurs. Cela signifie que tous les **acteurs clés** de l'écosystème de la finance numérique - consommateurs, prestataires, décideurs, facilitateurs du marché - interagissent de manière à protéger et à **garantir des résultats positifs** pour les clients utilisant des services financiers, en particulier les **femmes et les consommateurs vulnérables**.

Qui sont les acteurs clés de l'écosystème de la finance numérique ?

Il faut au moins trois conditions pour que l'écosystème de la finance numérique soit responsable: une approche centrée sur les clients, des acteurs capables de jouer leur rôle, et des collaborations solides entre les différents acteurs de l'écosystème.



Autorités publiques: ex. régulateurs, superviseurs, ministères (e.g. télécom, finance, intérieur), organismes de normalisation

Consommateurs: ex. Bancaarisés et non-bancaarisés, femmes à faibles revenus, associations de consommateurs

Fournisseurs: ex. Banques, IMFs, opérateurs de téléphonie mobile, fintech platforms, compagnies d'assurance

Facilitateurs du Marché: ex. Bailleurs de fonds, centres de recherche, formateurs, innovateurs

Les trois C d'un écosystème SFN plus responsable (1/3)

1. Mettre les **Clients** au centre de l'écosystème et au cœur de toute initiative.

Prestataires

- Créent une valeur commerciale durable en attirant et en fidélisant les clients.
- Déplacent la responsabilité de la protection du consommateur du client vers le PSF.

Les décideurs politiques

- Adoptent une approche de protection des consommateurs fondée sur les résultats pour les clients
- Intègrent la voix collective des consommateurs dans la réglementation, par exemple en interagissant avec les associations de consommateurs.

Bailleurs de fonds

Veillent à ce que les stratégies, les projets et les appuis soient fortement axés sur les expériences et les résultats de l'accès des clients aux SFN et de leur utilisation, par exemple en incluant la consultation des groupes de consommateurs dans le processus de conception des projets avec les prestataires et au niveau politique.

Les trois C d'un écosystème SFN plus responsable (2/3)

2. Les acteurs clés ont la **capacité de** contribuer à un écosystème responsable.

- **Consommateurs** : littératie financière, littératie numérique
- **Prestataires** : certifications, par exemple par SPTF et GSMA
- **Les décideurs politiques** :
 - Cadres juridiques et réglementaires de base pour la protection des consommateurs de services financiers et l'autorité chargée de l'application de la loi
 - Davantage de personnel, d'outils, d'incitations et de ressources pour analyser les données, [surveiller le marché](#) et, si possible, le corriger.
 - Participer à des forums internationaux, par exemple l'OCDE, FinCoNet, AFI, Global Privacy Agency.
- **Facilitateurs de marché** : faciliter les opportunités d'apprentissage, y compris l'apprentissage par les pairs entre les groupes ; utiliser la formation, l'assistance technique et le partage des connaissances.

Les trois C d'un écosystème SFN plus responsable (3/3)

3. La **collaboration** implique des relations structurées et constructives entre les acteurs de l'écosystème.

Exemples de collaboration inter-acteurs pour mieux identifier les risques et prendre des mesures coordonnées	Exemples de collaboration intra-acteurs pour permettre à des acteurs similaires d'échanger des connaissances
Bureaux d'innovation et bacs à sable (sandbox)	Au Pérou : Le régulateur du secteur financier (SBS) et l'autorité de protection des consommateurs (INDECOPI) élaborent un cadre commun pour mieux écouter les consommateurs .
Groupes consultatifs de consommateurs	Partenariat des PDG pour l'inclusion économique promu par UNSGSA , dans le cadre duquel les prestataires de services financiers numériques cherchent à développer la finance responsable tout en faisant des affaires.
En Afrique du Sud : L'ACSE a créé des indicateurs en collaboration avec les prestataires pour mesurer la qualité du service et la protection des consommateurs.	Dans la région de l'Asie du Sud Est, les associations de consommateurs se soutiennent mutuellement dans leurs activités grâce au financement de la GIZ.

Comment suivre les progrès dans la construction d'un écosystème SFN responsable ?

- Le suivi des résultats pour les clients est primordial. La surveillance du marché par les autorités permet de mesurer ces progrès, en utilisant une combinaison d'outils tels que les enquêtes téléphoniques nationale, les revues thématiques, le mystery shopping, l'analyse des médias etc.
- Dans le cadre d'un projet pilote mené en Afrique du Sud avec l'ACSE et cinq PSF, nous mesurons les "résultats intermédiaires pour le client", c'est-à-dire lorsque les services sont conçus et fournis pour donner au client ce qui a été promis, ce dont il a besoin et ce qu'il peut raisonnablement attendre, répondant ainsi à "l'objectif du client".

Merci.

Pour en savoir plus, veuillez consulter
www.cgap.org



BILL & MELINDA
GATES foundation

