



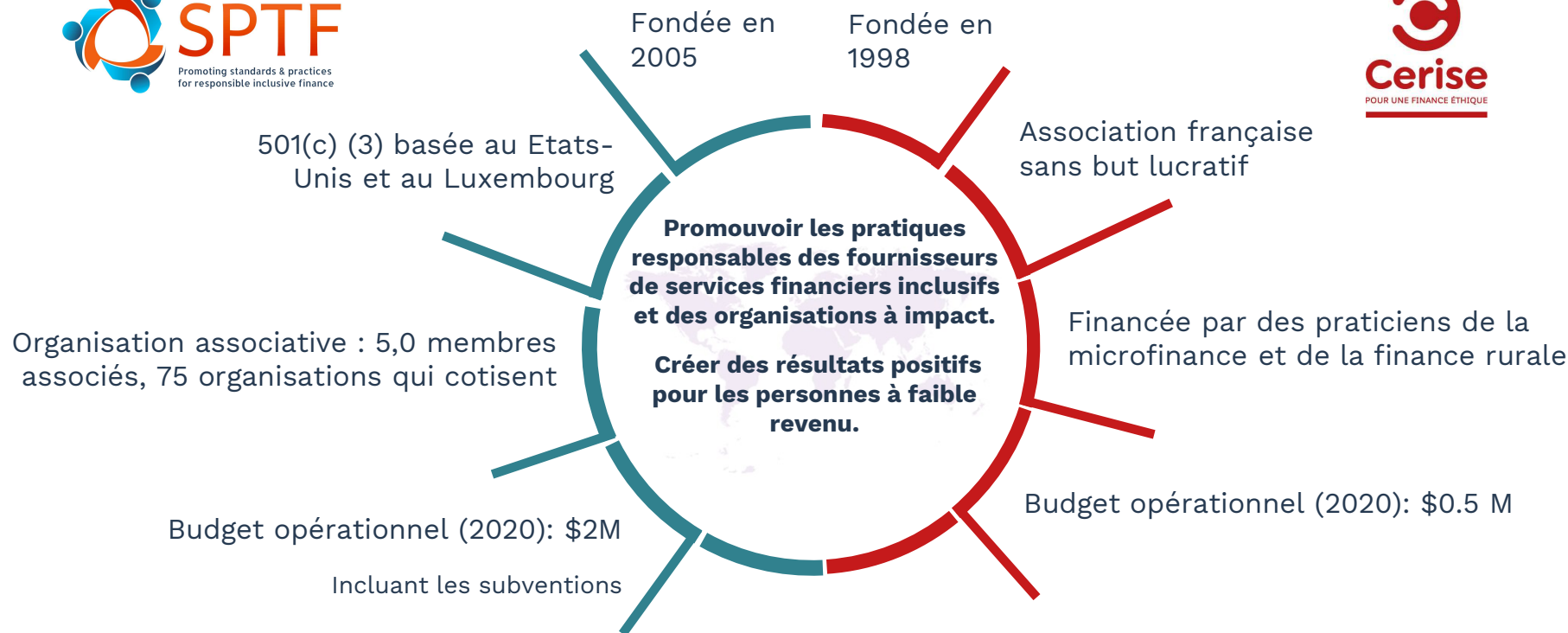
CERISE+SPTF

Normes pour une offre responsable des SFN

Le 8 mai 2023



Deux entités, un but commun



Activités principales : maintenir les normes, gérer facilités de co-financement pour la mise en œuvre des normes, réunir diverses parties prenantes internationales

Activités principales : développer des outils d'audit social, des recherches et des analyses comparatives sur les meilleures pratiques, renforcer les capacités locales dans le monde

Nos domaines d'activité



Quelles sont les Normes en matière de Services Financiers Numériques ?

Les Normes SFN...

- ...sont un ensemble de pratiques de gestion qui contribuent à réduire les risques et à promouvoir des résultats positifs pour les clients qui utilisent les services financiers numériques
- ...offrent des solutions aux préjudices que les clients subissent actuellement du fait de l'utilisation des SFN, comme l'a démontré la recherche
- ...s'appliquent aux prestataires de services financiers numériques de tous types
- ...ne jugent pas et ne punissent pas
- ...servent d'outil interne pour guider l'amélioration
- ...indiquent au prestataire ce qu'il doit faire spécifiquement. Elles sont beaucoup plus détaillées que des lignes directrices ou des principes

Aperçu des thèmes couverts par les Normes SFN

- Gestion des agents
- Résolution des plaintes
- Confidentialité des données
- Sécurité des données
- Prévention de la fraude
- Gestion de la partialité des algorithmes
- Partenariats
- Transparence
- Utiliser plus efficacement les données pour mieux connaître les clients
- ...et encore d'autres ! (par ex : gouvernance, formation des employés)

Un exemple: la gestion responsable des agents (son propre réseau)

- La stratégie du prestataire pour les agents comprend au minimum les éléments suivants :
 - Comment les agents contribuent aux objectifs sociaux du prestataire
 - Les critères de sélection des agents pour qu'ils soient efficaces dans le service aux clients cibles.
 - Les conditions favorisant la viabilité financière de l'agent.
 - Les plans visant à atténuer les risques de liquidité des agents.
 - Un processus de révision de la stratégie, au minimum tous les deux ans.
- Au cours du processus de recrutement et de contractualisation des agents, le prestataire évalue l'engagement de chaque candidat à servir ses clients cibles et à atteindre ses objectifs vis-à-vis les bénéficiaires que le client est censé réaliser grâce à l'usage des SFN.
- Le prestataire fournit aux agents une documentation complète et une formation leur permettant de comprendre leur rôle et leurs responsabilités.
- Le prestataire donne aux agents des occasions formalisées pour communiquer avec la direction.
- Le prestataire surveille, évalue, et incite les agents sur la base de critères sociaux et financiers.

Un exemple du terrain: la gestion responsable des agents, par Wing (Cambodge)

Aperçu de Wing

- 1 000 employés, 10 000 agents et 12 millions d'utilisateurs
- lancé en 2009 en tant que société de paiement numérique; aujourd'hui - les paiements, les services bancaires commerciaux et le commerce électronique

Stratégie de rémunération des agents

- définit un certain seuil de profit pour les agents
- l'équipe chargée d'étendre le réseau d'agents prend en compte ce nombre avant de décider d'augmenter la profondeur et l'étendue de la pénétration des agents dans une zone donnée
- identifie quand il serait avantageux de migrer les agents vers un modèle commercial différent, afin de créer d'autres opportunités génératrices de revenus pour eux

Sélection et formation des agents

- Pour la sélection : il organise des assemblées publiques ; il observe qui pose quel genre de question
- La formation est un processus constant – une plateforme de formation numérique: Wing University
- ...mais, pour des agents dans les villages ruraux, formation en présentiel

Surveillance de la performance des agents

- une équipe d'évaluation mystère qui couvre chacun de ses 10 000 agents au cours de l'année

Communication précieuse

- Les agents signalent tous les problèmes qu'ils rencontrent, mais partagent également les commentaires ou les plaintes qu'ils entendent de la part des clients.

Résolution des plaintes

- Composants de base d'un mécanisme fonctionnel des plaintes :
 - Qu'il existe et qu'il soit proposé au moins deux canaux différents que les clients peuvent utiliser pour déposer une plainte.
 - Les clients le connaissent et savent comment l'utiliser.
 - Le prestataire enregistre les plaintes qu'il reçoit et stocke ces données sous forme numérique.
 - Le prestataire résout les plaintes en temps utile, en accordant une attention particulière aux plaintes les plus graves.
 - Le personnel et/ou les agents sont bien formés à la réception et à l'enregistrement des plaintes
 - Le prestataire analyse les données relatives aux plaintes et les utilise pour améliorer ses pratiques.
- Défis
 - Les clients qui ont une plainte à formuler cependant ne la signalent pas, ou ils en parlent à quelqu'un qui n'est pas le prestataire (par exemple, un agent, un ami).
 - Les clients qui n'ont pas confiance dans le système
- Les partenariats introduisent encore des défis, mais les solutions sont possibles
 - Défis : Qui est responsable de quoi ? ; Confusion quant à la personne à contacter ; Valeurs différentes
 - Solutions : discuter des plaintes dès le départ (comment les résoudre / délai acceptable / service à la clientèle), inscrire des objectifs de performance dans l'accord contractuel, avoir un contact, contrôler la performance, le prestataire assume la responsabilité finale de ses clients.

Normes SFN: Résolution des plaintes

Pratique Essentielle	Les services financiers que le prestataire offre par l'intermédiaire de partenaires ne portent pas préjudice aux clients.
Indicateur	Lors de la sélection des partenaires qui interagiront directement avec les clients ou traiteront des données les concernant, le prestataire vérifie si les partenaires potentiels adhèrent aux pratiques de protection des clients. Au minimum, le prestataire prend les mesures suivantes :
Détail	- définit les critères d'évaluation des partenaires potentiels
Détail	- évalue les partenaires en fonction de ces critères, notamment en examinant le code de conduite du partenaire afin de vérifier son engagement à traiter les clients de manière équitable et respectueuse.
Détail	- vérifie les données publiques disponibles sur les performances des partenaires
Détail	- demande au partenaire potentiel comment il a traité les préjudices spécifiques subis par les clients qui ont été mis en évidence
Détail	- Si le partenaire ne travaille pas encore avec les clients cibles du prestataire, ce dernier mesure la volonté et la capacité du partenaire à le faire.
Indicateur	Le contrat du prestataire avec le partenaire comprend au minimum les éléments suivants :
Détail	- Conditions générales, tarifs et frais ;
Détail	- règles d'exclusivité ⁹ pour la vente croisée ¹⁰ et la vente incitative ¹¹ ;
Détail	- Les conditions dans lesquelles le prestataire peut résilier l'accord ;
Détail	- Critères d'évaluation des performances ;
Détail	- Comment le partenaire met en œuvre des pratiques de protection des clients dans au moins les domaines suivants : (1) réception et résolution des plaintes (y compris les délais) ; (2) protection des droits des clients à un traitement respectueux pendant le processus de recouvrement des prêts ; (3) protection des clients contre la fraude ; (4) sécurisation et confidentialité des données des clients ; et (5) divulgation transparente des tarifs et des conditions générales ;
Détail	- les rôles et les responsabilités en cas de perte de fonds par les clients ou de subtilisation de leurs données.



Merci!