

ATELIER SUR LA CONSTRUCTION D'UN ÉCOSYSTÈME DE FINANCE NUMÉRIQUE RESPONSABLE DANS L'UEMOA

THÈME : RISQUES DES SERVICES FINANCIERS NUMÉRIQUES ET
AMÉLIORATION DE LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS

Dakar, le 8 mai 2023

*Madame Gisèle KENY NDOYE
Directeur de l'Inclusion Financière*



BCEAO
BANQUE CENTRALE DES ÉTATS
DE L'AFRIQUE DE L'OUEST

PLAN

- I. APERÇU DE L'ÉCOSYSTÈME DES PAIEMENTS NUMÉRIQUES
- II. RISQUES ENCOURUS PAR LES CONSOMMATEURS
- III. DISPOSITIF ACTUEL DE LA BCEAO EN MATIÈRE DE PROTECTION DES CLIENTS
- IV. PERSPECTIVES

I. APERÇU DE L'ÉCOSYSTÈME DES PAIEMENTS NUMÉRIQUES

Aperçu de l'écosystème des paiements électroniques en 2022

46 émetteurs

plus de 150
offres

plus de 1,4
million de
points de
services

plus de 155
millions de
comptes

environ 143
services de
première
génération

environ 7
services de
seconde
génération

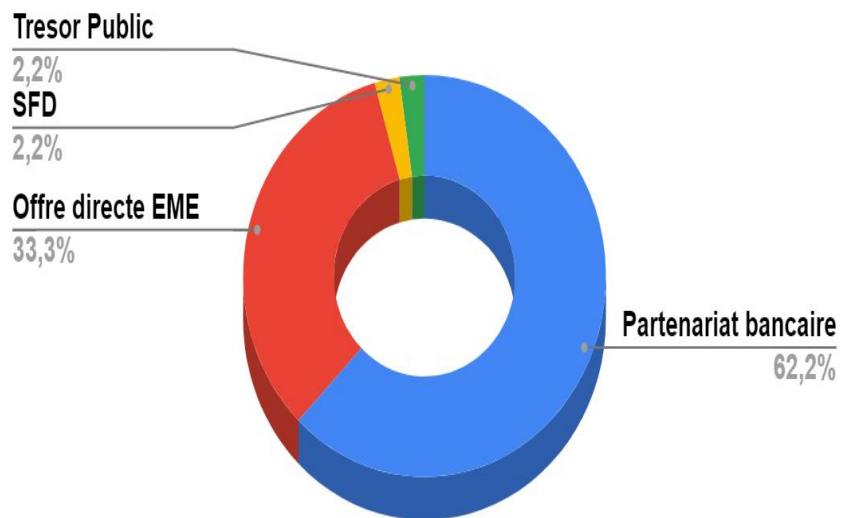
+ de 6,9 milliards
de transactions
(+33%) pour 95
941 milliards
FCFA (+50%)

Taux d'inclusion financière de 71,9%

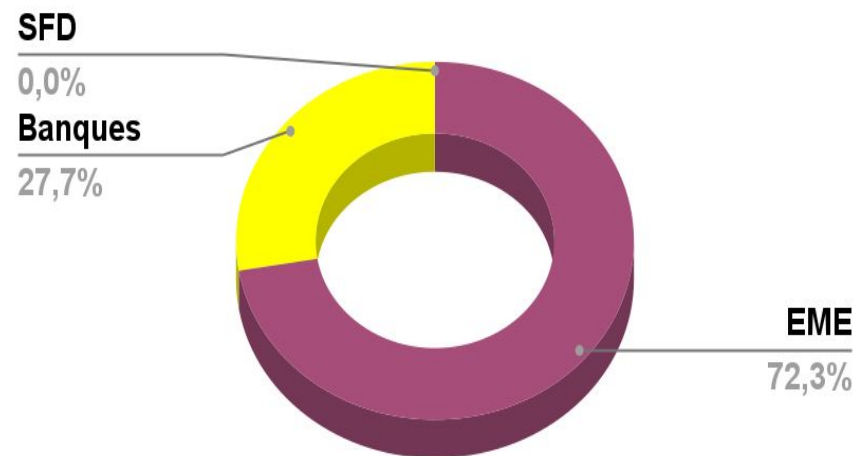
I. APERÇU DE L'ÉCOSYSTÈME DES PAIEMENTS NUMÉRIQUES

Structure du marché de l'offre

Paysage des Emetteurs de monnaie électronique dans l'Union



Répartition de la valeur globale des transactions par type d'émetteurs - Semestre 1-2022



I. APERÇU DE L'ÉCOSYSTÈME DES PAIEMENTS NUMÉRIQUES

Panorama des services offerts

Paielements

- Paiement de facture
- Paiement marchand classique
- Paiement en ligne
- Paiement via TPE
- Paiement sans contact (NFC, QR code)*
- Paiement de masse



Transferts

- Transfert de personne à personne
- Transfert Bank to wallet et wallet to bank
- Transfert avec code
- Transfert SFD to wallet et wallet to SFD
- Transfert intra-UEMOA (émission et réception)
- Transfert international hors-UEMOA en réception



Opérations en espèces

- Dépôt d'espèces
- Retrait d'espèces
- Retrait d'espèces avec un code



Collecte, crédit et épargne*

- Crédit numérique
- Epargne numérique
- Collecte de fonds
- Remboursement de crédit via le wallet
- Retrait compte d'épargne numérique



PLAN

- I. APERÇU DE L'ÉCOSYSTÈME DES PAIEMENTS NUMÉRIQUES
- II. RISQUES ENCOURUS PAR LES CONSOMMATEURS**
- III. DISPOSITIF ACTUEL DE LA BCEAO EN MATIÈRE DE PROTECTION DES CLIENTS
- IV. PERSPECTIVES

II. RISQUES LIES A LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS

Cartographie sectorielle des risques

Dans le cadre du renforcement de la surveillance, la Banque Centrale a élaboré une cartographie sectorielle des risques inhérents aux services adossés à la monnaie électronique. Les principaux objectifs étaient :

- de définir un cadre harmonisé d'identification, de cotation et de hiérarchisation des risques inhérents aux services adossés à la monnaie électronique ;
- d'identifier les principaux risques du secteur ainsi que les dispositifs déployés par les prestataires pour maîtriser les risques inhérents à leurs produits et services ;
- d'élaborer un référentiel de contrôle de l'efficacité des dispositifs de gestion des risques élaborés par les émetteurs de monnaie électronique dans le cadre du lancement de leur nouvelles offres.

II. RISQUES LIES A LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS

Nomenclature des risques

Risques sur l'intégrité des données

- Utilisation frauduleuse des données personnelles des clients
- **Abus sur les comptes inactifs**
- Vol des données d'identification des clients

Risques de Fraude

- Arnaque des clients via le code OTP ;
- Arnaque des clients suite à une erreur de dépôt ;
- Arnaque des clients via le paiement marchand ;
- Arnaque des clients via le E-commerce ;
- Arnaque des points de vente (PDV) via l'utilisation de faux billets de banque

Risques réglementaires

- **Dommmages consécutifs aux non-conformités réglementaires et aux stipulation imprécise des obligations des parties engagées dans une transaction**

II. RISQUES LIES A LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS

Illustration de cas de fraude
au second semestre 2021

Type de fraude	Nombre	Valeur (F CFA)
Arnaque client via le code OTP	11	1 772 500
Retrait frauduleux effectué par le PDV sur le compte du client	13	4 777 670
Arnaque client par le PDV via le retrait à distance		
Fraude sur compte PDV (arnaque PDV via le dépôt pour tiers)	21	12 775 550
Arnaque client via le dépôt pour tiers	24	4 488 670
Fraude OM après vol de puce client	14	3 379 435
Arnaque client via le P2P	2	429 200
Arnaque client par erreur de dépôt	7	549 000
Arnaque client via le paiement marchand	55	8 965 255
Arnaque client via le E-commerce	6	2 634 515
Changement de carte Sim	1	906 000
Arnaque PDV via utilisation de faux billets de banque	2	550 000
Arnaque client par Hypnose	1	186 500
Arnaque STKB via le depot pour tiers	1	15 000
Usage détourné du service VOC	1	130 819 000
Changement de carte SIM PDV	1	534 713 295
Arnaque client par hameçonnage	4	561 000
Fraude OM après vol de puce PDV	2	1 316 000
Autres arnaques *	310 108	362 436 337
TOTAL	310 274	1 071 274 927

II. RISQUES LIES A LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS

Illustration de cas de fraude
au premier semestre 2022

Type de fraude	Nombre	Valeur (F CFA)
Fraude sur les comptes internes de l'établissement	1	190 460 000
Fraude liée à une ingénierie sociale (arnaques telles que : gain d'un tirage au sort, emploi, etc)	56	14 412 050
Fraude suite à un vol de téléphone	43	11 604 715
Arnaque client via le code OTP	39	10 540 850
Fraude via le transfert P2P	9	1 641 680
Fraude initiée par l'agent distributeur	3	236 000
Autres arnaques *	610	114 866 406
Total	761	343 761 701

II. RISQUES LIES A LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS

Sécurisation des dispositifs d'émission

Incidents sur les plateformes

- ❖ Instabilité ou absence de réseau USSD ;
- ❖ Difficultés d'approvisionnement du wallet à partir des comptes bancaires ;
- ❖ Indisponibilité du service de paiement de factures ;
- ❖ Instabilité ou absence de réseau USSD ;
- ❖ Indisponibilité du service "achat de crédit téléphonique"

Motifs de réclamation des clients

- ❖ Modification de numéros de téléphone ;
- ❖ Annulation de transferts ;
- ❖ Erreurs sur les comptes bénéficiaires de dépôts et de transfert de fonds ;
- ❖ Débits à tort (paiement d'unités de recharge d'électricité sans réception du code de chargement).

PLAN

- I. APERÇU DE L'ÉCOSYSTÈME DES PAIEMENTS NUMÉRIQUES
- II. RISQUES LIÉS A LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS
- III. DISPOSITIF ACTUEL DE LA BCEAO EN MATIÈRE DE PROTECTION DES CLIENTS**
- IV. PERSPECTIVES

III. DISPOSITIF ACTUEL DE LA BCEAO EN MATIÈRE DE PROTECTION DES CLIENTS

Cadre réglementaire

Mesures prises par la BCEAO

- ❖ [Règlement n°15/2002/CM/UEMOA relatif aux systèmes de paiement dans les Etats membres de l'UEMOA](#)
- ❖ [Décision n°397/12/2010 de la BCEAO](#)
- ❖ Loi portant réglementation bancaire
- ❖ Loi SFD
- ❖ [Décision de la BCEAO N°088-03-2014 portant création du Fonds de garantie des dépôts ;](#)
- ❖ [Circulaire n°002-2020/CB/C de la Commission bancaire relative au traitement des réclamations des clients des établissements assujettis au contrôle de la Commission Bancaire de l'UMOA](#)
- ❖ Protection des données à caractère personnel

III. DISPOSITIF ACTUEL DE LA BCEAO EN MATIÈRE DE PROTECTION DES CLIENTS

Dispositif réglementaire, organisationnel et technique

- ❖ Transparence (signature de contrat, conditions d'utilisation des services, communication régulière de la situation du compte, affichage ou communication des conditions tarifaires)
- ❖ Encadrement des conditions débitrices (taux d'usure pour les crédits)
- ❖ Protection des dépôts (Fonds de garantie, cantonnement des fonds en ME)
- ❖ Gestion des réclamations (dispositif interne, Commission Bancaire, OQSF)
- ❖ Mise en place dispositif pour la gestion de la fraude et LBC/FT
- ❖ Protection des données à caractère personnel (sécurité, protection, intégrité, consentement)
- ❖ Normes PCI-DSS et 3D Secure (double authentification, etc.)

III. DISPOSITIF ACTUEL DE LA BCEAO EN MATIÈRE DE PROTECTION DES CLIENTS

Dispositif de surveillance des établissements assujettis

- ❖ Analyse des contrats clients, des dispositifs de traitement des réclamations/clients et de gestion de risques, etc.
- ❖ Analyse des cas de fraude et des réclamations des clients déclarés par les PSF
- ❖ Cartographie sectorielle des risques liés à l'offre de services de paiement adossés à la monnaie électronique
- ❖ Rencontres périodiques avec les émetteurs dans le cadre du dialogue avec les acteurs
- ❖ Coopération avec les Autorités de régulation des télécommunications de l'Union dans le cadre de rencontres ad hoc
- ❖ Mise en place d'observatoires de la Qualité des Services Financiers (OQSF) dans les pays de l'UEMOA n'en disposant pas

PLAN

- I. APERÇU DE L'ÉCOSYSTÈME DES PAIEMENTS NUMÉRIQUES
- II. RISQUES ENCOURUS PAR LES CONSOMMATEURS
- III. DISPOSITIF ACTUEL DE LA BCEAO EN MATIÈRE DE PROTECTION DES CLIENTS
- IV. PERSPECTIVES**

IV. PERSPECTIVES

Actions en cours

- ❖ Mise en place d'un cadre harmonisé de protection des consommateurs des services financiers dans l'Union
- ❖ Révision du cadre réglementaire en cours (*gestion des comptes de cantonnement, gestion des comptes inactifs, prise en compte des dépôts de monnaie électronique dans le dispositif de fonds de garantie*)
- ❖ Mise en place des OQSF dans les autres pays de l'UEMOA
- ❖ Mise en oeuvre du Programme d'éducation financière
- ❖ Développement des normes de qualité pour protéger les consommateurs contre les risques liées aux transaction financières
- ❖ Chantiers d'harmonisation (ouverture de compte, e-kyc, etc.)

CONCLUSION

- ❖ Plusieurs acquis à consolider
- ❖ Consultation des parties prenantes dans le cadre de la mise en place du cadre harmonisé de protection des consommateurs

MERCI DE VOTRE ATTENTION





BCEAO

BANQUE CENTRALE DES ETATS
DE L'AFRIQUE DE L'OUEST