



Écosystème de la finance numérique responsable (RDFE)

Cadre conceptuel

Septembre 2024 • Eric Duflos, Juan Carlos Izaguirre, Sai Krishna Kumaraswamy,
Laura Brix Newbury et Myra Valenzuela

CGAP

1818 H Street, NW, MSN F3K-306

Washington, DC 20433

Site web : www.cgap.org

Courriel : cgap@worldbank.org

Téléphone : +1 202 473 9594

Photo de couverture par Vikash Kumar.

© CGAP/Banque mondiale, 2024.

Droits et licences

L'utilisation de cet ouvrage est soumise aux conditions de la licence Creative Commons Attribution 4.0 International Public License (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Conformément aux termes de la licence Creative Commons Attribution, il est possible de copier, distribuer, transmettre et adapter le contenu de l'ouvrage, notamment à des fins commerciales, sous réserve du respect des conditions suivantes :

Mention de la source — L'ouvrage doit être cité de la manière suivante : Duflos, Eric, Juan Carlos Izaguirre, Sai Krishna Kumaraswamy, Laura Brix Newbury et Myra Valenzuela. 2024. « Écosystème de la finance numérique responsable (RDFE) : Cadre conceptuel. » Document de travail. Washington, D.C. : CGAP. <https://www.cgap.org/research/publication/responsible-digital-finance-ecosystem-rdfe-conceptual-framework>

Traductions — Si une traduction de cet ouvrage est produite, veuillez ajouter à la mention de la source le déni de responsabilité suivant : Cette traduction n'a pas été réalisée par le CGAP/Banque mondiale et ne doit pas être considérée comme une traduction officielle de ces derniers. Le CGAP/Banque mondiale ne sauraient être tenus responsables du contenu de la traduction ni des erreurs qu'elle pourrait contenir.

Adaptations — Si une adaptation de cet ouvrage est produite, veuillez ajouter à la mention de la source le déni de responsabilité suivant : Cet ouvrage est une adaptation d'une œuvre originale du CGAP/Banque mondiale. Les idées et opinions exprimées dans cette adaptation n'engagent que l'auteur ou les auteurs de l'adaptation et ne sont pas validées par le CGAP/Banque mondiale.

Pour tous renseignements sur les droits et licences, s'adresser à : CGAP Publications, 1818 H Street, NW, MSN F3K-306, Washington, DC 20433 États-Unis ;
courriel : cgap@worldbank.org.

Remerciements

Les auteurs expriment leur gratitude à tous les organismes de réglementation pour les précieux commentaires et observations formulés durant la rédaction du présent document : Katherine Gibson et Awelani Rahulani (Financial Sector Conduct Authority, Afrique du Sud), Gérard Nsabimana (Banque nationale du Rwanda), Natalia Sánchez et Ines Páez Salcedo (Superintendencia de Bancos de la República Dominicana), Lim Hsin Ying (Bank Negara Malaysia), María Fernanda Tenjo Fandiño et Tomas Roberto Castañeda (Superintendencia Financiera de Colombia), Mariela Zaldívar, Elías Vargas, Jamile Valle et Ricardo Barba (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP de Peru) et Pedro Dias (Banco de Portugal).

Les auteurs remercient également les membres du Consultative Group on Consumer Protection pour leur contribution : Alexandra Rizzi (Center for Financial Inclusion), Elisabeth Rhyne (consultante), Gian Boeddu (Banque mondiale), Jayshree Venkatesan (Center for Financial Inclusion), Laura Foose (SPTF), Rebecca Springs (GSMA), Vatsala Shreeti (Banque des règlements internationaux) et William Blackmon (Innovations for Poverty Action).

Nous remercions également les participants à un atelier organisé en juin 2023 pour leur contribution : Ahmed Dermish (FENU), Anatol Monid (Toronto Centre), Anne-Laure Behaghel (SPTF), Ashley Olson Onyango (GSMA), Audrey Brûlée-Françoise (AFD), Barbara Scola (consultante, CGAP), Denise Dias (consultante, CGAP), Eric Pezet (Toronto Centre), Matthew Soursourian (OCDE/FinCoNet), Max Cuvelier (GSMA), Mehmet Kerse (consultant, CGAP), Paul Adams (Innovations for Poverty Action), Phillip Rowan (Cambridge Centre for Alternative Finance) et Stefan Staschen (CGAP).

Nous tenons à remercier tout particulièrement nos relecteurs Anna Wallace (Fondation Bill et Melinda Gates), Sergio Mesquita (Banque mondiale), Sheila Senfuma (Consumers International), Karina Nielsen (CGAP) et Gayatri Murthy (CGAP).

Enfin, les auteurs remercient leurs collègues du CGAP, Sophie Sirtaine, Gerhard Coetzee, Haocong Ren et Corinne Riquet pour leurs contributions et leurs conseils ; Bryce Feibel pour son aide précieuse aux travaux de recherche ; Lamis Daoud, Nokuthula Nkhoma et Jahda Swanborough pour leur appui lors de la rédaction de ce document ; et Rebecca Radix pour l'aide apportée durant la conception de cet ouvrage.

Table des matières

Résumé analytique	1
SECTION 1 Introduction : Avantages et risques des services financiers numériques	3
SECTION 2 La protection des consommateurs doit être renforcée à l'ère numérique	5
Les autorités du secteur financier peinent à faire face aux risques croissants liés aux SFN	5
Les prestataires de SFN ont fait preuve d'un engagement inégal à rendre leurs services plus responsables	7
Les conséquences peuvent être importantes pour les consommateurs, en particulier ceux qui sont vulnérables	7
Un appel à l'action : Adopter un cadre plus global et dynamique	8
SECTION 3 Définir la vision et les objectifs d'un écosystème de la finance numérique responsable	9
SECTION 4 Acteurs impliqués dans un RDFE au niveau national	12
SECTION 5 Principales composantes d'un RDFE	14
5.1 Orientation client	15
5.2 Collaboration	20
5.3 Capacité	24
5.4 Engagement	28
SECTION 6 Considérations relatives à la mise en œuvre	32
6.1 Incitations à la mise en œuvre	32
6.2 Hiérarchisation et suivi de la mise en œuvre	34
6.3 Rôle des autres parties prenantes dans la mise en œuvre au niveau des pays	34
6.4 Mesurer la réalisation d'une vision du RDFE	36
Références bibliographiques	37

Sigles et acronymes

BSP	Bangko Sentral ng Pilipinas
BTCA	Better Than Cash Alliance
CCAF	Cambridge Centre for Alternative Finance
EMDE	Marchés émergents et économies en développement
E-money	Monnaie électronique
FACE	Fintech Association for Consumer Empowerment
FENU	Fonds d'équipement des Nations Unies
FinCoNet	Organisation internationale pour la protection des consommateurs de services financiers
Fintech	Technologie financière
FSD	Financial Sector Deepening
FSP	Prestataire de services financiers
GOGLA	Association mondiale du secteur de l'énergie solaire hors réseau
GSMA	Association mondiale des opérateurs de télécommunication
IPA	Innovations for Poverty Action
LBC/FT	Lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme
OCDE	Organisation de coopération et de développement économiques
ONU	Organisation des Nations Unies
RDFE	Écosystème de la finance numérique responsable
RegTech	Technologie réglementaire
SBS	Surintendance des banques, des assurances et des administrateurs de fonds de pension privés (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP), Pérou
SFN	Services financiers numériques
SPTF	Social Performance Task Force
SupTech	Technologie de supervision
UEMOA	Union économique et monétaire ouest-africaine
UNSGSA	Mandataire spécial du Secrétaire général des Nations Unies pour la promotion de services financiers accessibles à tous qui favorisent le développement
USAID	Agence des États-Unis pour le développement international

Résumé analytique

L A NUMÉRISATION RAPIDE QUI REDESSINE LE

paysage des services financiers présente à la fois des opportunités et des défis. Si celle-ci a permis d'élargir l'accès à ces services et d'en réduire le coût, elle a également favorisé leur fragmentation, compliquant ainsi les efforts déployés pour protéger les consommateurs. Les technologies comme l'automatisation et le partage des données ont accru les risques pour les consommateurs, notamment la fraude, l'utilisation abusive des données et l'inadéquation des mécanismes de recours. En outre, la méfiance des consommateurs à l'égard des services financiers et le manque de culture numérique de certains utilisateurs entravent considérablement l'accès à ces services et leur utilisation en toute sécurité (Duflos and Izaguirre, 2022). Les organismes de réglementation et de supervision ont également du mal à adapter leurs cadres de protection des consommateurs à l'évolution rapide des technologies, telles que l'intelligence artificielle et les cryptoactifs.

Malgré les améliorations apportées aux cadres mondiaux tels que les Principes de haut niveau du G20 et de l'OCDE sur la protection financière des consommateurs et leur mise en œuvre dans les marchés émergents et les économies en développement (EMDE), les risques se multiplient et la vitesse à laquelle les risques liés à la finance numérique se développent dépasse souvent le rythme d'adoption des services financiers numériques (SFN). Les mesures de protection des consommateurs de ces services sont souvent cloisonnées et mises en œuvre par une autorité du secteur financier. Ces efforts ne sont donc pas suffisamment adaptés au paysage dynamique des SFN, dont le marché implique de nombreux acteurs, nouveaux et non traditionnels, qui peuvent ne pas relever entièrement de la compétence de l'autorité du secteur financier. Les mesures de protection des consommateurs de services financiers numériques sont en outre généralement prises en réaction à un préjudice subi par les utilisateurs, et non de manière préventive et dynamique.

Il est temps de renforcer la protection des consommateurs à l'ère du numérique afin de s'assurer qu'ils continuent de tirer parti des SFN et que le secteur puisse réaliser son immense potentiel d'inclusion financière. Les bases juridiques et réglementaires affinées par de nombreuses juridictions au fil des ans continuent de constituer le socle des cadres de protection des consommateurs de produits financiers. Dans le même temps, le nombre croissant d'acteurs du marché intervenant dans la fourniture de SFN, associé à la nature croissante et évolutive des risques posés par ces services pour le consommateur, montrent clairement que nous devons renforcer le cadre de protection des consommateurs de produits financiers pour le rendre plus complet et dynamique.

Pour ce faire, le CGAP envisage un « écosystème de la finance numérique responsable » (RDFE), dans lequel les principales parties prenantes collaborent pour identifier, prévenir et atténuer de manière proactive les risques que posent les services financiers numériques pour les consommateurs, non seulement pour les protéger d'éventuels préjudices, mais aussi pour veiller à ce que les offres de services financiers numériques contribuent à enrichir leur vie.

Les solutions apportées aux risques encourus par les consommateurs nécessitent l'implication et l'adhésion de nombreuses parties prenantes. Les autorités du secteur financier et non financier, telles que les organismes de réglementation de la protection des données, de la concurrence ou des télécommunications, et un large éventail de prestataires de services financiers numériques, de défenseurs des consommateurs et de facilitateurs du marché jouent un rôle essentiel dans la mise en place d'un écosystème de la finance numérique responsable. Des mesures individuelles et collectives délibérées de ces acteurs permettront à l'écosystème de la finance numérique de devenir plus responsable, de rétablir la confiance des consommateurs et de concrétiser les avantages promis, tant pour les consommateurs que pour les prestataires de services financiers.

Le CGAP envisage un « écosystème de la finance numérique responsable » (RDFE), dans lequel les principales parties prenantes collaborent pour identifier, prévenir et atténuer de manière proactive les risques que posent les services financiers numériques pour les consommateurs, non seulement pour les protéger d'éventuels préjudices, mais aussi pour veiller à ce que les offres de services financiers numériques contribuent à enrichir leur vie.

La concrétisation d'un RDFE nécessite de s'appuyer sur les cadres de protection des consommateurs de produits financiers en vigueur au niveau national, et de les renforcer (sans les remplacer), notamment en ce qui concerne la réglementation et la supervision. Dans de nombreux cas, cela contribuera à améliorer l'efficacité des autorités existantes et des acteurs du marché. Il peut également s'agir d'intégrer de nouveaux outils. Dans la plupart des cas, ces améliorations sont déjà en cours, grâce aux différentes parties prenantes qui prennent des mesures pour évoluer vers des SFN plus responsables. L'ambition d'un RDFE est d'articuler ces efforts individuels de manière cohérente et concertée, en veillant à ce que tous les acteurs clés progressent de manière intentionnelle et méthodique vers une vision prédéfinie.

Le présent document propose un cadre conceptuel pour réaliser la vision d'un RDFE et s'appuie sur des exemples concrets et des études de cas. Il décrit les quatre composantes clés d'un RDFE : orientation client, collaboration, capacité et engagement (les « 4C » en anglais : *Customer centricity, Collaboration, Capability, and Commitment*). Ces dernières permettent de s'appuyer sur — et de consolider — les cadres actuels de protection des consommateurs de produits financiers, et doivent être développées par tous les acteurs de l'écosystème pour permettre aux clients d'utiliser la finance numérique en toute sécurité et d'une manière qui aboutisse à des résultats positifs.

- **Orientation client** : Mettre efficacement les clients au cœur de l'action des acteurs.

- **Collaboration** : Collaborer efficacement pour créer, planifier, financer, mettre en œuvre et suivre des solutions.
- **Capacité** : Gérer efficacement les risques pour les consommateurs grâce à l'amélioration des compétences, des outils et des ressources.
- **Engagement** : Consacrer individuellement et collectivement des ressources internes en vue de promouvoir la mise en place d'un RDFE.

Bien que le RDFE ait été envisagé principalement pour les services financiers numériques, il peut contribuer à renforcer le cadre de protection des consommateurs de produits financiers traditionnels non numériques.

Le CGAP reconnaît que la mise en œuvre de ce cadre conceptuel doit être adaptée au contexte local de chaque pays afin de compléter les mesures politiques, réglementaires, de supervision et les initiatives sectorielles existantes en matière de protection des consommateurs de produits financiers. La mise en œuvre exige un engagement fort de la part de l'autorité compétente du secteur financier et un effort de collaboration impliquant d'autres parties prenantes nationales et internationales susceptibles d'apporter un soutien. Il est important que les responsables des réformes comprennent les incitations nécessaires pour encourager cet effort supplémentaire et agissent en conséquence.

Malgré les difficultés, il sera essentiel de mettre en place un cadre de mesure intégrant une évaluation de base assortie de données ventilées par genre, ainsi que des enquêtes de suivi et des outils de contrôle des progrès accomplis. Ce cadre de mesure permettra aux acteurs de l'écosystème des services financiers numériques de déterminer dans quelle mesure la mise en œuvre du projet RDFE permet d'améliorer la gestion des risques pour les consommateurs et d'obtenir des résultats positifs pour les clients.

SECTION 1

Introduction : Avantages et risques des services financiers numériques

LA NUMÉRISATION CROISSANTE DES SERVICES

financiers reste une source d'opportunités et de risques pour les consommateurs à faible revenu, mal desservis et exclus. Les récentes avancées technologiques ont favorisé l'émergence de nouveaux modèles commerciaux et ont rapidement élargi l'accès et l'utilisation des services financiers de manière à aider les utilisateurs à saisir les opportunités économiques et à renforcer leur résilience. Les données indiquent que l'inclusion financière numérique soutient la réalisation de 13 des objectifs de développement durable (UNSGSA *et al.*, 2023). Plus de 100 millions de personnes ont ainsi accès à l'électricité grâce à des dispositifs d'énergie solaire hors réseau financés par des prêts *pay-as-you-go* (sorte de crédit-bail), remboursables par paiement mobile (GOGLA, 2023).

La technologie a contribué à réduire les coûts de transaction pour les prestataires et les clients, à améliorer l'expérience client et la facilité d'accès et d'utilisation des services financiers, et à élargir la gamme de services proposés aux clients. Elle a également permis de dissocier les différentes composantes de la chaîne de valeur bancaire et de les réassembler sous des formes nouvelles par des prestataires hautement spécialisés, offrant ainsi aux clients une plus grande flexibilité et un plus grand choix (Zetterli, 2021). Les progrès enregistrés dans le domaine des actifs numériques et de l'intelligence artificielle générative ouvrent également de nouvelles perspectives en matière d'inclusion financière numérique.

Cependant, si la numérisation et la modularisation croissantes des services financiers favorisent l'inclusion financière, elles créent également de nouveaux risques et défis pour les consommateurs. La conception et la prestation des services

Malgré son potentiel d'inclusion financière, la numérisation et la modularisation croissantes des services financiers créent également de nouveaux risques et défis pour les consommateurs.

financiers sont plus complexes et fragmentées, les processus sont de plus en plus automatisés, l'accès et le traitement des données des clients par les prestataires et les facilitateurs du marché atteignent une ampleur sans précédent, et les asymétries d'information et de pouvoir se creusent rapidement. Ces tendances exposent les consommateurs aux risques découlant de la fraude, de l'utilisation abusive des données, du manque de transparence, de mécanismes de recours inadéquats, des pannes de réseau et des transactions effectuées avec l'assistance d'agents. Les figures 1 et 2 ci-après, qui s'appuient sur des études mondiales menées par le CGAP (Chalwe-Mulenga, Duflos and Coetzee, 2022), présentent une typologie détaillée des risques encourus par les consommateurs de services financiers numériques, ainsi que leur évolution.

La multiplication des possibilités offertes par les SFN et des risques qu'ils présentent nous oblige à renforcer la protection des consommateurs de produits financiers, en impliquant tous les acteurs concernés, afin non seulement de garantir la sécurité des consommateurs, mais aussi de faire en sorte qu'ils tirent profit de l'utilisation de ces services. Le CGAP appelle à un effort de collaboration pour renforcer les cadres de protection des consommateurs de produits financiers afin qu'ils soient plus complets et dynamiques. Cela permettra de créer un « écosystème de la finance numérique responsable » (RDFE).

FIGURE 1. Typologie des risques que les SFN présentent pour le consommateur



Source : Chalwe-Mulenga et al. (2022).

FIGURE 2. Évolution des risques que les SFN présentent pour le consommateur selon l'échelle

Type de risque	Monde	Régions*	Pays	
1. Fraude	↑	↑	↑	↑ Les données disponibles montrent une augmentation globale en valeur ou en volume.
2. Utilisation abusive des données	↑	↑	↑	
3. Manque de transparence	↑	↑	N/D	↑ Certaines études indiquent une augmentation en valeur ou en volume sans fournir de données à l'appui.
4. Mécanismes de recours inadéquats**	N/D	N/D	↑	

N/D Il n'existe pas d'informations et de données fiables ou suffisantes pour déterminer l'augmentation ou la diminution du risque.

*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, on constate des améliorations après l'intervention des pouvoirs publics (Chine et Inde, par exemple).

Source : Chalwe-Mulenga et al. (2022).

Ce document de travail, qui repose sur des décennies de connaissances et d'enseignements tirés au niveau mondial et national, vise à aider les autorités du secteur financier à mieux appréhender la notion de RDFE et ses éléments clés, ainsi que la manière dont celui-ci se fonde sur ce qui existe déjà pour minimiser les risques et améliorer la valeur de la finance numérique pour les consommateurs de leur pays. Il peut également constituer une référence utile pour d'autres acteurs clés de l'écosystème.

Pour ce faire, ce document souligne le besoin d'un cadre écosystémique pour la protection des consommateurs de produits financiers, définit et décrit les acteurs devant participer à la mise en place d'un RDFE, identifie quatre composantes clés d'un RDFE et examine les questions relatives à la mise en œuvre.

SECTION 2

La protection des consommateurs doit être renforcée à l'ère numérique

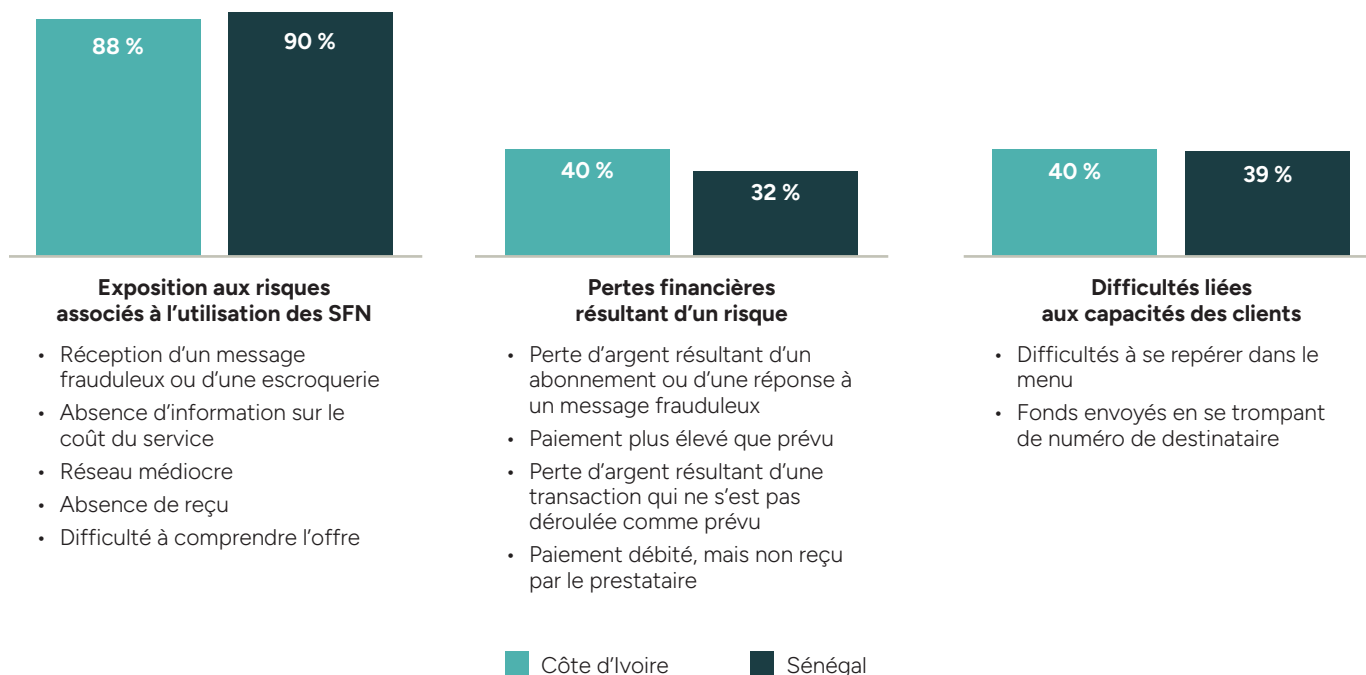
LES RECHERCHES DU CGAP SUR L'ÉVOLUTION des risques posés aux consommateurs par la finance numérique, le Consumer Finance Risk Monitor de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), l'indice de finance numérique équitable 2024 de Consumers International, et les recherches approfondies d'Innovations for Poverty Action (IPA) sur la protection des consommateurs dans plusieurs pays insistent systématiquement sur la croissance rapide et l'ampleur significative des risques auxquels sont exposés les consommateurs de produits financiers numériques (Chalwe-Mulenga *et al.*, 2022 ; Consumers International, 2024 ; IPA, n.d. ; OECD, 2024). Par ailleurs, la troisième enquête mondiale auprès des régulateurs de la fintech menée par la Banque mondiale et le Cambridge Centre for Alternative Finance (CCAF) couvrant 108 juridictions, révèle que 71 % des autorités du secteur financier, y compris celles des marchés émergents et des économies en développement (EMDE), estiment que la COVID-19 a accru les risques que les technologies financières (fintech) actuelles font courir aux consommateurs (World Bank and CCAF, 2022). Le laboratoire de protection des usagers des services financiers numériques (SFN) du CGAP dans la région de l'Union économique et monétaire ouest-africaine (UEMOA) relève en outre que près de 90 % des utilisateurs de SFN au Sénégal et en Côte d'Ivoire ont été exposés à une forme ou une autre de risque, et que 32 à 40 % d'entre eux ont perdu de l'argent en conséquence (Riquet, Duflos and Izaguirre, 2022).

Les autorités du secteur financier peinent à faire face aux risques croissants liés aux SFN

Les autorités du secteur financier ont intensifié leurs efforts de protection des consommateurs en réponse aux crises financières mondiales et locales et, dans de nombreux cas, ont commencé à poser les bases d'une finance responsable. Ainsi, une analyse des données couvrant 118 juridictions révèle que plus de 97 % disposent d'une forme ou d'une autre de cadre juridique pour la protection des consommateurs de produits financiers (World Bank, 2023). Vingt-trois membres de l'Alliance pour l'inclusion financière ont également modifié leurs politiques pour améliorer leurs cadres de protection des consommateurs en 2022 (AFI, 2023). Cette base juridique et réglementaire est essentielle pour un écosystème financier responsable, de même qu'une supervision et une application efficaces.

Les organisations internationales se sont employées à élaborer des principes solides à l'intention des autorités pour renforcer la protection des consommateurs. Il s'agit notamment des principes de haut niveau du G20 et de l'OCDE sur la protection financière des consommateurs, des bonnes pratiques de la Banque mondiale en matière de protection des consommateurs de produits financiers et des Principes des Nations Unies (ONU) pour des paiements numériques responsables (BTCA, 2021 ; OECD, 2022 ; World Bank, 2017). Ces principes et pratiques aident les autorités à mettre en œuvre leurs cadres de protection des consommateurs de produits financiers en s'appuyant sur l'expérience acquise au niveau internationale.

FIGURE 3. Résultats des enquêtes nationales sur les risques que présentent les SFN pour les consommateurs en Côte d'Ivoire et au Sénégal



Source : Riquet-Bamba *et al.* (2023).

Toutefois, bien que chaque pays soit unique, le cadre actuel de réglementation et de supervision lié à la protection des consommateurs de produits financiers doit s'adapter au défi posé par l'augmentation des risques liés aux SFN pour plusieurs raisons :

- **Les réglementations ne mettent pas suffisamment l'accent sur les résultats pour les clients.** Les autorités du secteur financier qui débutent dans le domaine de la protection des consommateurs de produits financiers ont tendance à se concentrer principalement sur le respect des règles de base, telles que les formulaires de divulgation et les procédures de traitement des plaintes. Ces efforts sont importants, mais ne tiennent pas suffisamment compte des conséquences pour les consommateurs des mesures prises par les prestataires de services financiers numériques, de leur culture et des caractéristiques de leurs produits, ni du nombre et des types croissants d'acteurs impliqués dans la prestation de tels services, notamment les fournisseurs de fintech non réglementés, les facilitateurs du marché et les prestataires de services technologiques.
- **Les mesures prises face aux nouveaux risques pesant sur les consommateurs sont plus réactives que proactives et fondées sur les risques.** Dans de nombreux cas,

comme celui du crédit numérique, les autorités sont intervenues de manière réactive, uniquement après avoir reçu de nombreux signalements de préjudices subis par les consommateurs, au lieu d'adopter une approche plus proactive permettant d'anticiper et donc de minimiser les risques encourus par ces derniers. Le rythme des réformes réglementaires liées à de nouveaux types de produits, de prestataires et de technologies peut prendre des années, tandis que le crédit numérique, les cryptoactifs et l'intelligence artificielle entraînent une augmentation rapide des nouveaux risques pour les consommateurs et les organismes de réglementation (Newbury and Kerse, 2023).

- **L'expérience des consommateurs de services financiers numériques n'est pas suffisamment prise en compte.** Alors que les autorités ont commencé à concevoir et à mettre en œuvre des réglementations centrées sur le client qui mettent l'accent sur l'expérience des clients et les résultats immédiats de leur utilisation des services financiers (Izaguirre, 2020), moins de la moitié des répondants à la dernière enquête mondiale sur l'inclusion financière et la protection des consommateurs (World Bank, 2023) ont eu recours à des outils de suivi du marché axés sur la demande pour comprendre comment les

consommateurs perçoivent les services financiers et la manière dont les prestataires les traitent. Dans les deux cas, l'application aux SFN a été encore plus limitée.

- **Une collaboration et une coordination insuffisantes.** De nombreux nouveaux modèles économiques, tels que les plateformes de prêt, les prêts entre particuliers, la finance intégrée et le crédit numérique basé sur les flux de trésorerie, offrent de nouveaux types de produits et de services, souvent fournis par l'intermédiaire de nouveaux canaux et intégrés à d'autres produits et services non financiers qui ne relèvent pas de la compétence des organismes de réglementation du secteur financier. Dans le même temps, la collaboration entre les différentes autorités sectorielles reste peu développée dans la plupart des EMDE, ce qui explique la disparité de standards, de règles, de degré de supervision et de pratiques de mise en œuvre concernant les différentes activités et différents types d'institutions, comme la microfinance, la banque, les paiements et les fintechs. Cela a conduit à des arbitrages réglementaires, à des exigences incohérentes pour les différents prestataires et à des expériences variables pour les consommateurs (pour plus d'informations, voir la section 5.2 sur la collaboration). Bien qu'une collaboration limitée soit concevable étant donné l'apparition récente de certains organismes de réglementation, elle est néanmoins préoccupante, en particulier pour la protection des données, car la protection des consommateurs et des données est de plus en plus liée à l'utilisation croissante de données alternatives pour l'offre de crédit numérique et à l'adoption rapide de systèmes de finance ouverte (*open finance*) (Duflos and Medine, 2023).
- **Des capacités insuffisantes pour suivre le rythme.** Les autorités du secteur financier des EMDE indiquent souvent qu'elles ne disposent que de capacités limitées pour faire face à l'innovation et aux risques. Ainsi, 77 % des répondants interrogés dans le cadre de l'enquête mondiale menée par la Banque mondiale et le CCAF auprès des régulateurs de la fintech ont indiqué que les défis liés à la réglementation ou à la supervision dus aux nouvelles technologies et aux nouveaux modèles commerciaux, ainsi que la mauvaise compréhension par les autorités du secteur financier des risques encourus par les consommateurs expliquaient en grande partie l'intensification des risques auxquels étaient exposés les consommateurs de SFN (World Bank and CCAF, 2022). L'expansion des activités de crédit numérique et de cryptoactifs transfrontalières impliquant plusieurs juridictions, risque notamment d'aggraver ce déficit de capacité.

Les prestataires de SFN ont fait preuve d'un engagement inégal à rendre leurs services plus responsables

Si les prestataires de services financiers numériques reconnaissent de plus en plus l'intérêt d'une finance numérique responsable et adoptent des codes de conduite sectoriels dans plusieurs juridictions, tous ne le font pas. Cette approche exige des ressources, une expertise et un leadership dédiés pour développer une vision plus globale de la responsabilité et l'intégrer dans la stratégie, la culture et les pratiques organisationnelles. Certains prestataires n'ont ni les incitations ni l'engagement nécessaires pour rendre leurs services plus responsables. Ils peuvent l'envisager dans le cadre de leur responsabilité sociale d'entreprise ou de leurs efforts philanthropiques, mais n'ont pas la volonté ou la capacité de l'intégrer à l'ensemble de leur organisation et de donner suite à leur engagement.

Les prestataires peuvent s'engager à rendre les services financiers plus responsables en lançant différentes initiatives. À titre d'exemple, 54 entreprises d'énergie solaire hors réseau ont approuvé les principes de protection des consommateurs énoncés par GOGLA (Association mondiale du secteur de l'énergie hors réseau) pour leurs activités de prêts numériques, 29 prestataires de services financiers numériques testent les nouvelles normes financières numériques pour la protection des consommateurs élaborées par Cerise+SPTF (Social Performance Task Force) et 12 opérateurs de réseaux mobiles ont reçu la certification Mobile Money de l'Association mondiale des opérateurs de télécommunications (GSMA) (Cerise+SPTF, n.d.a ; GOGLA, n.d. ; GSMA, n.d.). Les associations de fintech et d'autres associations du secteur qui élaborent des codes de conduite pour la finance numérique se multiplient également (Tomilova, Izaguirre and Duflos, 2023).

Les conséquences peuvent être importantes pour les consommateurs, en particulier ceux qui sont vulnérables

L'essor des SFN s'accompagne d'une méfiance croissante des consommateurs à l'égard du secteur financier, ce qui pourrait compromettre les progrès réalisés en matière d'inclusion financière. Les données du Global Findex montrent que cette

défiance devient un obstacle croissant à l'ouverture d'un compte financier pour les consommateurs du monde entier : En 2021, 23 % des adultes déclaraient que le manque de confiance dans les institutions financières était un obstacle, contre 16 % en 2017, et en Inde, près de la moitié des 35 % des personnes détentrices de comptes inactifs ont indiqué ne pas les utiliser faute de confiance (Demirgüç-Kunt *et al.*, 2022). Un récent rapport de la GSMA révèle par ailleurs que les femmes sénégalaises doutent davantage que les hommes de la fiabilité des services d'argent mobile (*mobile money*), ce qui les dissuade d'adopter ce service, les amène à en faire un usage limité ou à élaborer des stratégies personnelles pour en atténuer les risques (GSMA, 2024).

Certains segments de la population peuvent également avoir plus de difficultés à accéder aux SFN et à les utiliser. Par exemple, les décisions algorithmiques peuvent être discriminatoires à l'égard des femmes, et le faible niveau de culture numérique des consommateurs ruraux et âgés peut les empêcher d'utiliser les interfaces utilisateur (Chalwe-Mulenga, Bin-Humam and Duflos, 2022).

Enfin, le surendettement ou la fraude peuvent inciter les consommateurs à renoncer totalement aux services financiers numériques. Les zones exposées aux risques climatiques sont en outre susceptibles de peser sur les segments à faible revenu et financièrement exclus (Zetterli, 2023). Si les expériences préjudiciables de finance numérique n'ont pas encore eu d'effet sur la stabilité financière, elles pourraient en avoir à l'avenir, compte tenu de la capacité de croissance et de diffusion rapide des services financiers numériques à l'intérieur des frontières nationales, mais aussi au-delà. La crise des subprimes, par exemple, a été provoquée en partie par la complexité technique des produits financiers et par le fait que les répercussions systémiques de leurs risques ont été sous-estimées par les organismes de réglementation et d'autres acteurs.

Un appel à l'action : Adopter un cadre plus global et dynamique

Cette situation appelle à un effort plus concerté de l'ensemble de l'écosystème de la finance numérique, mené par les autorités du secteur financier, pour rendre la finance numérique plus responsable. Il est peu probable que les autorités du secteur financier puissent y parvenir seules, et ne pas remédier rapidement aux limites des cadres existants pourrait encore aggraver les préjudices subis par

« Ainsi que le souligne le CGAP, la protection des consommateurs de services financiers numériques exige une approche globale, dans laquelle les principaux acteurs de l'écosystème de la finance numérique — consommateurs, prestataires, décideurs politiques [...] — interagissent de manière à protéger et à garantir aux clients de ces services, en particulier les femmes et les consommateurs vulnérables, des résultats positifs. »

—Maria Lúcia Leitao, Banco de Portugal, Assemblée annuelle du FinCoNet, 2022.

les consommateurs, principalement les personnes à faible revenu et autres usagers vulnérables des services financiers numériques (BBC, 2023).

Dans ce contexte, les principales parties prenantes de l'écosystème doivent activement et intentionnellement renforcer la protection des consommateurs des produits financiers de manière plus globale. Elles doivent donc s'engager à renforcer leurs capacités afin d'améliorer l'identification, la prévention et l'atténuation des risques, à rechercher en priorité des résultats positifs pour les consommateurs et à collaborer avec d'autres acteurs de l'écosystème. Le CGAP parle d'écosystème de la finance numérique responsable.

SECTION 3

Définir la vision et les objectifs d'un écosystème de la finance numérique responsable

Un écosystème de la finance numérique responsable (RDFE) implique qu'un large éventail d'acteurs — autorités du secteur financier et autres, prestataires de SFN, représentants des consommateurs et facilitateurs du marché — se réunissent pour identifier, prévenir et atténuer de manière plus dynamique les risques liés aux SFN, non seulement pour protéger les consommateurs d'éventuels préjudices, mais aussi pour veiller à ce que les offres de services financiers numériques contribuent à enrichir leur vie.

Les deux principaux objectifs d'un RDFE sont les suivants :

1. **Permettre aux acteurs de l'écosystème de la finance numérique, en particulier aux autorités du secteur financier, de mieux gérer les risques liés à la finance numérique pour les consommateurs en améliorant l'identification, la prévention et l'atténuation des risques.**
2. **Favoriser un environnement dans lequel les prestataires offrent des services financiers numériques plus responsables, en particulier aux femmes et aux consommateurs vulnérables, de manière à obtenir des résultats positifs.**

La notion d'écosystème occupe une place centrale dans cette vision. Face aux nombreux types d'acteurs impliqués dans la fourniture de services financiers numériques, il est nécessaire

que la plupart d'entre eux, à titre individuel ou collectif, s'impliquent dans les solutions de gestion des risques pour les consommateurs et y adhèrent. Bien que l'écosystème de chaque pays soit différent et que ses acteurs clés dépendent de son contexte unique, l'écosystème de la finance numérique comprend, en général, comme décrit dans la section 4 ci-dessous, des consommateurs et des organisations que le CGAP classe en cinq grandes catégories : autorités du secteur financier ; autres autorités publiques (notamment celles impliquées dans la protection des données, la concurrence et les télécommunications) ; prestataires et associations de services financiers numériques ; représentants des consommateurs ; et facilitateurs du marché (voir figure 4). Toutes ces parties prenantes jouent un rôle dans la réduction des risques pour le consommateur, la création de valeur pour le client et la promotion de résultats positifs pour le client.

Le processus de mise en place d'un RDFE vise à améliorer, et non à remplacer, les cadres actuels de protection des consommateurs de produits financiers. Les lois et réglementations en vigueur des autorités financières en matière de protection des consommateurs de produits financiers, le suivi, la supervision et l'application des règles du marché, ainsi que les mécanismes de règlement des différends, constituent les éléments clés de la concrétisation d'un écosystème de la finance numérique responsable. La mise en place d'un RDFE implique donc de s'appuyer sur les progrès réalisés par chaque juridiction dans ces différents domaines, sous l'angle de l'écosystème, en mettant en œuvre des éléments identifiés par le CGAP comme étant les quatre composantes clés d'un RDFE : l'orientation client, la collaboration, la capacité et l'engagement, appelés « les quatre C » (en anglais — *Customer centricity, Collaboration, Capability, and Commitment*).

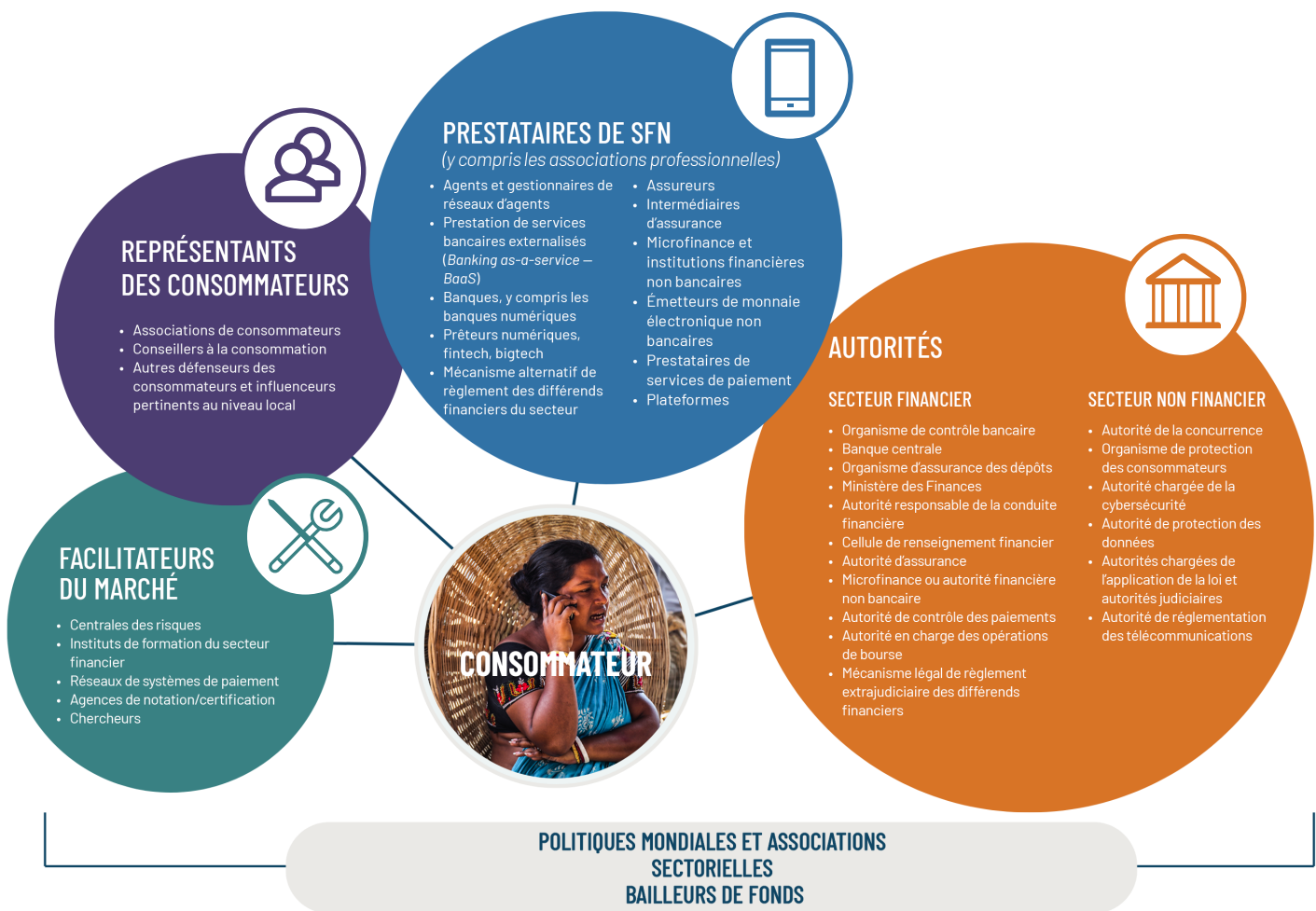
- **Orientation client.** Tous les acteurs clés de l'écosystème des SFN accordent la priorité aux besoins des clients afin de minimiser les risques pour le consommateur et de maximiser les avantages en termes de valeur pour le client et les retombées positives de l'utilisation des SFN.
- **Collaboration.** Tous les acteurs clés collaborent efficacement pour créer, planifier, financer, mettre en œuvre et suivre des solutions qui profitent nettement plus aux consommateurs que ne le feraient des initiatives individuelles.
- **Capacité.** Tous les acteurs clés, en particulier les autorités du secteur financier, gèrent efficacement les risques encourus par les consommateurs en renforçant leurs compétences, leurs outils et leurs ressources.
- **Engagement.** Tous les acteurs clés consacrent des ressources internes et collaborent afin d'accroître la valeur

des services financiers numériques pour les consommateurs et de mieux maîtriser les risques auxquels ces derniers sont exposés.

Dans la plupart des cas, plusieurs acteurs ont déjà pris différentes mesures pour rendre les services financiers numériques plus responsables. L'ambition d'un RDFE est d'articuler ces efforts individuels de manière cohérente et concertée, en veillant à ce que tous les acteurs clés progressent de manière intentionnelle et méthodique vers une vision prédéfinie.

Ce cadre conceptuel s'appuie sur des décennies de théorie et de pratique développées par de nombreux acteurs internationaux, régionaux et nationaux. Il intègre par exemple la notion d'orientation client dans les cadres réglementaires et les modèles économiques, le suivi du marché en tant qu'élément clé de la supervision des cadres de protection

FIGURE 4. Liste indicative des acteurs intervenant au sein d'un RDFE

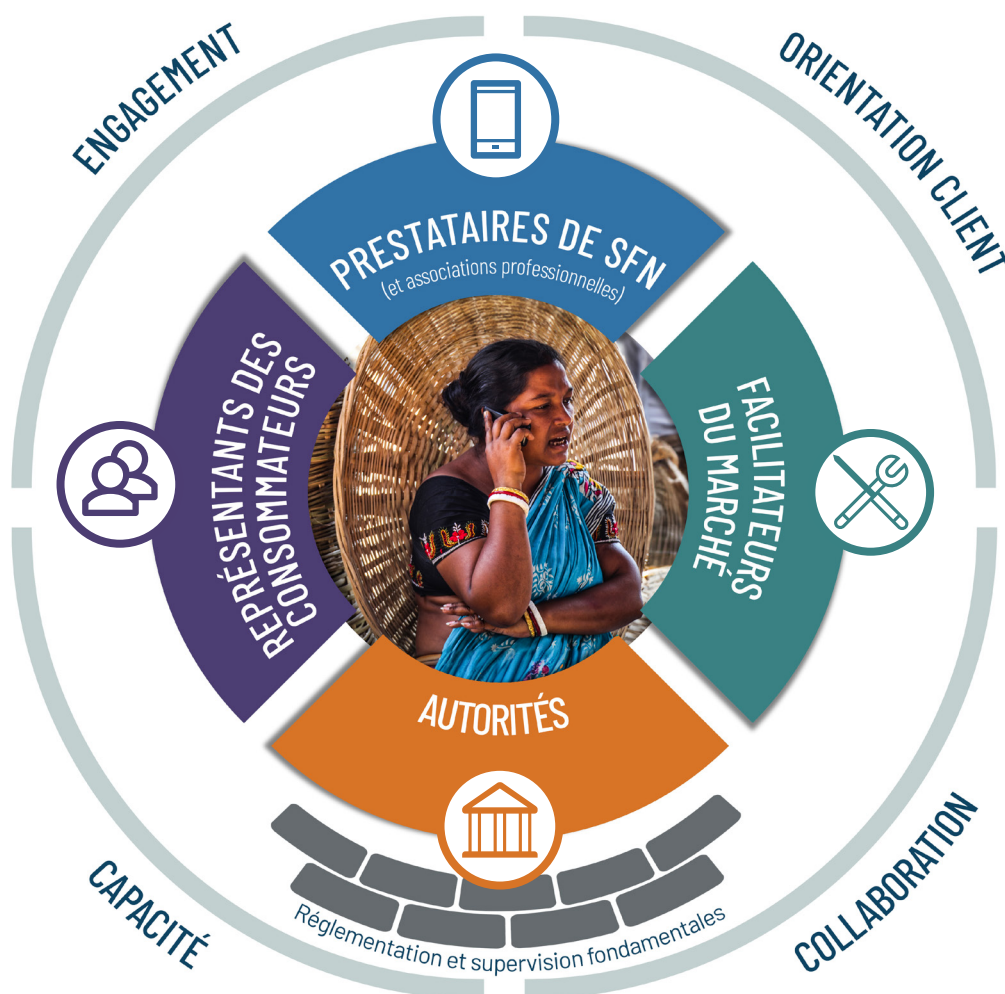


Source : Auteurs.

des consommateurs de produits financiers axés sur le risque, ce qui favorise une orientation client, des normes sectorielles plus strictes en matière de finance numérique responsable, ainsi qu'un ensemble croissant de principes et de bonnes pratiques mondiales pour les cadres de protection des consommateurs de produits financiers, qui mettent davantage l'accent sur les résultats pour les clients. Dans la mesure du possible, le cadre s'inspire des enseignements tirés d'initiatives connexes ou similaires, telles que les stratégies nationales d'inclusion financière, les diagnostics-pays, les feuilles de route et les programmes de mise en œuvre sur la protection des consommateurs de produits financiers, afin d'accroître l'efficacité des ressources existantes tout en introduisant de nouveaux outils pour faire face aux risques nouveaux et émergents.

Le RDFE a été envisagé principalement pour les SFN, compte tenu de l'évolution rapide de la nature et de l'ampleur des risques qu'ils présentent pour le consommateur, mais il peut inspirer le renforcement du cadre de protection des consommateurs de produits financiers traditionnels non numériques. Il est tout aussi important que la prestation de services financiers non numériques soit responsable et produise des résultats positifs pour les clients. Bien que ce ne soit pas l'objet principal du présent document, le CGAP s'efforce de tirer parti des complémentarités dans la prestation, la réglementation et la supervision des services financiers numériques et non numériques et d'adapter le cadre pour intégrer les services financiers fournis de manière non numérique.

FIGURE 5. RDFE



Source : Auteurs.

SECTION 4

Acteurs impliqués dans un RDFE au niveau national

S I LES ORGANISMES DE NORMALISATION d'envergure mondiale orientent les mesures en faveur de la finance responsable, les acteurs nationaux sont, quant à eux, les moteurs d'un RDFE. Par conséquent, une série d'acteurs locaux pertinents doivent être identifiés et impliqués pour rendre les écosystèmes de la finance numérique plus responsables dans chaque pays en fonction des facteurs contextuels, du niveau de développement des marchés des SFN et des institutions existantes. Il est important d'inclure les acteurs déjà impliqués dans les initiatives de protection des consommateurs des produits financiers et de finance responsable, tout en élargissant le champ de réflexion sur les autres acteurs susceptibles d'avoir un rôle à jouer (voir figure 4). Il importe de combiner les efforts individuels et collectifs, car aucun acteur ne peut à lui seul garantir aux consommateurs une moindre exposition aux risques, une meilleure protection contre les préjudices et la possibilité de tirer profit de l'utilisation des SFN.

Dans le même temps, pour que la vision d'un RDFE soit réalisée, elle doit être portée par une seule autorité ayant un mandat ou une responsabilité clairs en matière de réglementation et de supervision de la protection des consommateurs de produits financiers. Les mécanismes institutionnels varient d'un pays à l'autre, et cette autorité pourrait être :

- Un organisme de surveillance ou une autorité chargée de la protection des consommateurs de produits financiers lorsqu'un pays dispose d'un modèle à deux niveaux qui sépare les fonctions de régulation en fonction des objectifs politiques. Ainsi, en Afrique du Sud, l'autorité de régulation du secteur financier (Financial Sector Conduct Authority) et l'autorité prudentielle sont deux entités distinctes.

- Un service de protection des consommateurs de produits financiers relevant de l'autorité du secteur financier, lorsqu'un pays dispose d'un modèle intégré regroupant les fonctions de réglementation au sein d'un organisme unique. C'est le cas, par exemple, du service de protection des droits des consommateurs et de surveillance des pratiques commerciales de la Banque centrale d'Arménie, ou de l'intendant adjoint du suivi des marchés et de l'inclusion financière de la SBS au Pérou.
- Un service de protection des consommateurs de produits financiers relevant d'une autorité, responsable de tous les aspects réglementaires et prudentiels d'une partie du secteur financier, comme la banque ou l'assurance, lorsqu'un pays a un modèle sectoriel. C'est le cas par exemple de la Bangko Sentral ng Pilipinas (BSP) aux Philippines ou de la Reserve Bank of India.

Outre la principale autorité chargée de la protection des consommateurs de produits financiers, d'autres autorités financières — notamment des organismes de réglementation ou de supervision et des décideurs politiques — jouent

Il importe de combiner les efforts individuels et collectifs, car aucun acteur ne peut à lui seul garantir aux consommateurs une moindre exposition aux risques, une meilleure protection contre les préjudices et la possibilité de tirer profit de l'utilisation des SFN.

également un rôle important dans la promotion d'un RDFE. Leur rôle de protection du consommateur peut parfois être explicite, comme dans le cas d'une autorité d'assurance ou de microfinance. Dans d'autres cas, leur rôle peut être plus indirect, car l'examen des risques pour les consommateurs peut se faire dans le cadre d'autres objectifs stratégiques. Par exemple, les cellules de renseignement financier et les banques centrales peuvent surveiller les fraudes pour promouvoir l'intégrité et la stabilité financières.

La complexité des produits et services de la finance numérique, la multiplicité des canaux et le recours à des services de tiers, notamment l'externalisation et la modularisation, font qu'il est impératif qu'une série de parties prenantes s'engagent activement et se concertent afin de prévenir, d'identifier et d'atténuer les risques pour les consommateurs de services financiers numériques. Il s'agit notamment d'un éventail de prestataires participant à l'élaboration, à la fourniture et à l'offre de produits et services financiers numériques, tels que les banques, les compagnies d'assurance, les fintech, les émetteurs de monnaie électronique et les gestionnaires de réseaux d'agents, ainsi que les associations professionnelles qui représentent ces prestataires.

Les efforts visant à élaborer un RDFE doivent également inclure des parties prenantes extérieures au secteur financier, compte tenu de l'intégration accrue des services financiers dans l'économie numérique et réelle. Il peut s'agir d'organismes de réglementation non financiers, tels que les autorités chargées de la protection générale des consommateurs, des télécommunications, de la protection des données et de la concurrence, ainsi que de prestataires de services tiers, tels que les magasins d'applications mobiles, les fournisseurs de technologie, les partenaires de distribution, les plateformes de commerce électronique, les opérateurs de réseaux mobiles, les sociétés de cybersécurité et les entreprises de technologie réglementaire (RegTech).

Les facilitateurs du marché comprennent un large éventail d'acteurs, tels que les fournisseurs de technologie, les bureaux de crédit et les chercheurs, qui peuvent apporter une précieuse contribution. Par exemple, les bureaux de crédit sont dépositaires de données sur les clients. Ils ont la responsabilité d'en assurer la sécurité et peuvent prendre des mesures pour rendre les données sous-jacentes plus inclusives et impartiales, de manière à recueillir des informations sur les segments de clientèle mal desservis et exclus et à les aider à obtenir des crédits. De même, les instituts de formation

peuvent soutenir le renforcement des capacités des différents acteurs du marché, et les chercheurs peuvent contribuer à comprendre la nature et l'ampleur des risques liés aux SFN. La grande diversité de ces parties prenantes explique que la nature et l'intensité de leur engagement dans le cadre du RDFE dépendent du contexte. Elles n'en restent pas moins des acteurs importants de l'écosystème et doivent être impliquées dans sa mise en œuvre.

Les représentants des consommateurs, tels que les dirigeants des associations de consommateurs, doivent également être impliqués. Les recherches du CGAP sur la voix des consommateurs et les panels consultatifs de consommateurs fournissent plusieurs exemples de la manière dont la prise en compte des intérêts des consommateurs dans la réglementation financière peut en améliorer la qualité et l'efficacité (Newbury and Duflos, 2022).

Cependant, il n'est pas nécessaire que toutes ces parties prenantes soient systématiquement impliquées. Leurs rôles sont dynamiques et suivent l'évolution des marchés des SFN et du contexte local. Un outil d'analyse des parties prenantes peut aider l'autorité chargée de la protection des consommateurs de produits financiers à identifier les parties prenantes prioritaires, et les forces et les opportunités qu'elles représentent dans le cadre d'un RDFE.

Il est important de ne pas perdre de vue les entités qui peuvent être spécialisées dans seulement une ou deux des dimensions du risque, car elles peuvent également jouer un rôle clé dans la mise en place d'un écosystème de finance numérique plus responsable. Par exemple, les mécanismes alternatifs de règlement des différends et les services de conseil sur la dette jouent un rôle important dans l'atténuation des risques. Bien que la vision d'un RDFE doive être définie au niveau national en tenant compte du contexte local spécifique, les organismes de normalisation d'envergure mondiale ont également un rôle crucial à jouer pour intégrer ce concept dans leurs principaux documents stratégiques et pour contribuer à influencer les acteurs avec lesquels ils travaillent (pour plus d'informations, voir la section 6).

SECTION 5

Principales composantes d'un RDFE

S'APPUYANT SUR PLUS DE VINGT ANS DE recherche et de plaidoyer en faveur de la protection des consommateurs de services financiers à l'échelle mondiale, ainsi que sur des consultations avec des experts et des praticiens de premier plan, le CGAP a mis en évidence quatre composantes clés interconnectées et se renforçant mutuellement qui rendent un écosystème de la finance numérique responsable et inclusif : l'orientation client, la collaboration, la capacité et l'engagement (les « 4C » en anglais : *Customer centricity, Collaboration, Capability, and Commitment*). En fonction du stade d'élaboration d'un cadre global de protection des consommateurs de produits financiers, chacun des quatre C peut contribuer aux efforts existants en matière de réglementation, de supervision et d'organisation tout en aidant les parties prenantes à identifier, prévenir et atténuer les risques pour le consommateur et à faire en sorte que les services financiers apportent de la valeur aux utilisateurs. Les quatre C, expliqués en détail dans les sections suivantes, peuvent être appliqués simultanément ou par étapes, en s'attaquant à une composante à la fois.

Mais tout d'abord, certains aspects fondamentaux de la protection des consommateurs de produits financiers doivent être en place pour entamer le processus d'instauration d'un RDFE, à savoir :

- Un cadre institutionnel solide pour la protection des consommateurs de produits financiers, comprenant une autorité chargée des fonctions essentielles de réglementation et de supervision de la protection des consommateurs et un mécanisme alternatif de règlement des différends.
- Des règles et des orientations de base en matière de protection des consommateurs de produits financiers régissant la transparence, l'adaptation des services, les voies de recours et la protection des données.

Le CGAP a mis en évidence quatre composantes clés interconnectées et se renforçant mutuellement qui rendent un écosystème de la finance numérique responsable et inclusif : l'orientation client, la collaboration, la capacité et l'engagement.

Le CGAP reconnaît que d'autres aspects essentiels de la protection des consommateurs de produits financiers peuvent exister, mais la réglementation et la supervision demeurent fondamentales.

La réalisation de la vision d'un RDFE, qui vise à réduire les risques et à améliorer les résultats pour les consommateurs, nécessite de s'appuyer sur ces caractéristiques fondamentales pour renforcer le cadre institutionnel, réglementaire, de supervision et de collaboration de la protection des consommateurs de produits financiers en appliquant les quatre C. Par exemple, en renforçant la collaboration avec les autorités chargées de la protection des données et des télécommunications, les autorités du secteur financier peuvent accroître leur capacité à recueillir des informations plus approfondies sur les risques d'utilisation abusive des données auxquels sont exposés les consommateurs et à effectuer une surveillance du marché davantage centrée sur le client, ce qui peut à son tour conduire à l'élaboration de réglementations axées sur les résultats qui protègent plus efficacement les données financières des consommateurs.

Les composantes ne sont pas présentées par ordre d'importance. Les priorités peuvent varier d'une partie prenante à l'autre en fonction de leur situation.

FIGURE 6. Résultats intermédiaires pour les clients

Résultats pour les clients	Adaptation	Choix	Impartialité et respect	Voix	Sûreté et sécurité
Témoignages des clients	« J'ai accès à des services de qualité, abordables et adaptés à mes préférences et à ma situation, et je reçois des conseils et des orientations adaptés à ma situation financière. »	« Je peux faire un choix éclairé parmi une gamme de produits, de services et de prestataires de services financiers sur la base d'informations et de conseils appropriés et suffisants, fournis de manière transparente, peu coûteuse et facile à comprendre. »	« Je suis traité avec respect tout au long de mes interactions avec le prestataire de services financiers, et je peux compter sur lui pour tenir compte de mes intérêts, même si ma situation change. »	« Je peux communiquer avec le prestataire de services financiers grâce à un canal auquel j'ai facilement accès et mes problèmes sont rapidement résolus, à un coût minime pour moi. »	« Mon argent et mes informations sont en sécurité. Le prestataire de services financiers respecte ma vie privée et me donne le contrôle de mes données. »
<p>Répondre à l'objectif du client : « Choisir les bons services m'aide à minimiser les risques et à mieux maîtriser ma situation financière. Cela m'aide à trouver un équilibre entre flexibilité et discipline dans la gestion de mes finances, même lorsque ma situation change, et je suis plus à même de répondre à mes besoins financiers à court terme et de soutenir mes objectifs financiers à plus long terme. »</p>					

Source : Koning, Izaguirre and Singh (2022).

5.1 Orientation client

Dans un écosystème de la finance numérique responsable, l'orientation client vise à placer les besoins et les intérêts des clients au centre de toutes les activités des parties prenantes. L'objectif est d'atténuer les risques pour le consommateur découlant de l'utilisation des SFN et d'obtenir des résultats positifs pour les clients, tels que la pertinence, le choix, l'équité et la sécurité des solutions financières. Une fois ces résultats atteints, le client sera peut-être en meilleure position pour maîtriser sa situation financière et faire face aux chocs financiers, ce qui pourrait également améliorer sa santé financière (étant entendu que plusieurs autres facteurs influent sur cette dernière, notamment le niveau de revenu et les chocs externes). Les cadres de réglementation et de supervision de la protection du consommateur centrés sur le client exigent des prestataires qu'ils conçoivent leurs modèles économiques, leurs stratégies, leur culture et leurs opérations en fonction des besoins et des préférences des clients, y compris des plus vulnérables. Ces efforts, s'ils sont couronnés de succès, devraient permettre aux prestataires d'améliorer non seulement la satisfaction de leurs clients, mais aussi leur croissance et leur rentabilité. Dans un RDFE, les représentants des consommateurs sont habilités à défendre

les droits des consommateurs et à aider à compenser de manière efficace et crédible les asymétries d'information et de pouvoir sur les marchés de la finance numérique.

POURQUOI L'ORIENTATION CLIENT EST-ELLE IMPORTANTE POUR TOUS LES ACTEURS D'UN RDFE ?

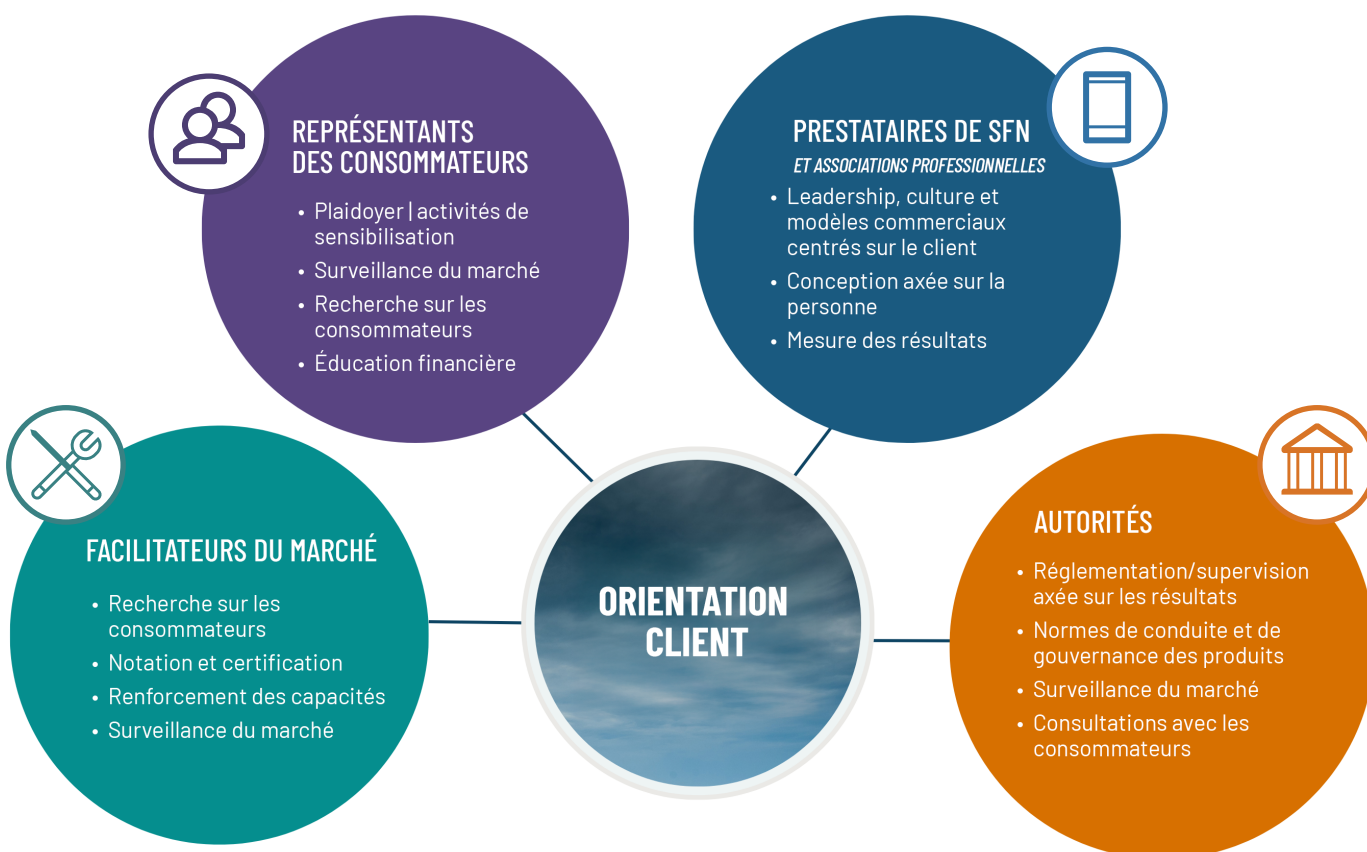
Certains EMDE ont adopté des dispositions juridiques générales minimales en matière de protection des consommateurs qui s'appliquent indirectement au secteur financier, sans mécanismes d'application clairs. D'autres disposent de cadres de protection des consommateurs de produits financiers rudimentaires qui attachent souvent trop d'importance au respect des règles de procédure et aux résultats liés aux clauses contractuelles, aux informations sur les points de vente, aux procédures de traitement des plaintes et même à la taille des polices de caractères, tout en négligeant l'importance d'une relation transparente et équitable avec les prestataires. Ces derniers sont donc incités à se concentrer davantage sur le respect des règles que sur la bonne conduite du marché. Cette situation a pour effet de faire peser la responsabilité de se protéger contre les conséquences négatives sur les consommateurs. La multitude de nouveaux types de services financiers, de canaux et de prestataires, ainsi que les différents niveaux de

réglementation (voire parfois l'absence de réglementation) exacerbent les difficultés rencontrées par les consommateurs de services financiers numériques.

Dans un écosystème financier de plus en plus numérisé et complexe, l'orientation client fait peser plus fortement la responsabilité d'obtenir des résultats positifs pour les clients sur les prestataires. Les clients doivent toujours faire de leur mieux pour prendre de bonnes décisions en comparant et en analysant l'information, en évitant les prestataires irresponsables et en déposant des plaintes lorsqu'ils ont été traités injustement, mais cela ne suffit pas pour atténuer pleinement les risques pour le consommateur ou pour obtenir des résultats positifs. Dans un RDFE, les prestataires, les associations professionnelles, les représentants des consommateurs et les autorités du secteur financier s'impliquent davantage dans la promotion de la responsabilité sur les marchés financiers et veillent à ce que les prestataires sortent d'une logique de conformité pour créer une culture qui minimise les risques pour les consommateurs et améliore la valeur et les résultats pour les clients.

L'orientation client doit être considérée comme un moyen d'assurer la rentabilité et l'efficacité des opérations commerciales — les prestataires orientés client peuvent accroître l'adoption et l'utilisation de leurs produits par les clients, améliorer leur position sur le marché dans un environnement concurrentiel, utiliser la technologie pour adapter les produits à des segments spécifiques, réduire les coûts d'exploitation et collaborer plus efficacement avec les autorités du secteur financier et satisfaire à la réglementation (Stahl, Magnoni and Coetzee, 2017). Il est apparu que la croissance des organisations privilégiant les solutions clients plutôt que les produits était systématiquement supérieure à celle des entreprises de l'indice S&P 500 (Gulati, 2009). De même, des études montrent que la satisfaction des clients et le retour sur investissement sont corrélés, mais que la corrélation est deux fois plus importante lorsque les niveaux de satisfaction diminuent. Le retour sur investissement augmente de 2 % lorsque la satisfaction de la clientèle augmente de 1 %, mais diminue de 5 % lorsque la satisfaction de la clientèle baisse de 1 %, ce qui donne à penser qu'un manque d'orientation client peut nuire à la performance financière (Gupta and Zeithaml, 2006).

FIGURE 7. Exemples d'activités centrées sur le client par type d'acteurs de l'écosystème de la finance numérique



Source : Auteurs.

À QUOI RESSEMBLE L'ORIENTATION CLIENT POUR LES DIFFÉRENTS ACTEURS D'UN RDFE ?



Autorités du secteur financier

Les autorités du secteur financier peuvent adopter des cadres et des pratiques de protection des consommateurs de produits financiers qui obligent les prestataires à placer les clients au centre de leurs opérations et à leur garantir des résultats positifs. Cependant, ces autorités se heurtent à plusieurs difficultés pour élaborer une approche centrée sur le client, notamment une compréhension limitée de l'orientation client ou des résultats client. Leur culture organisationnelle et leur philosophie devront peut-être évoluer pour intégrer l'orientation client à la culture axée sur la conformité qui prévaut pour de nombreuses autorités.

Les autorités du secteur financier peuvent intégrer l'orientation client dans leurs cadres réglementaires en introduisant de nouveaux éléments réglementaires axés sur la culture interne, les processus et les interactions des prestataires avec leurs clients (Izaguirre, 2020). Il pourrait s'agir, entre autres, des éléments suivants :

- **Mettre en place une culture et une conduite de la gouvernance** en exigeant des conseils d'administration et de la haute direction qu'ils définissent des stratégies et des politiques centrées sur le client, supervisent les risques liés à la conduite et évaluent les résultats pour les clients. Par exemple, au Royaume-Uni, la Financial Conduct Authority cherche à réduire les préjudices causés aux consommateurs et à renforcer l'intégrité du marché en créant un système qui permet aux organismes de réglementation de tenir les personnes occupant des postes de direction responsables de leur conduite et de leurs moyens (Financial Conduct Authority, 2023b).
- **Instituer une gouvernance stricte des produits financiers**, en mettant l'accent sur les mécanismes internes de conception, de commercialisation, de vente et d'examen périodique des produits financiers pour s'assurer qu'ils servent au mieux les intérêts des clients (par exemple, Bank Negara Malaysia, 2014).
- **Exiger des prestataires qu'ils recueillent et analysent systématiquement les besoins des clients** tout au long du cycle de vie des produits et du parcours client, afin de garantir le respect des normes de protection des données et de confidentialité. Par exemple, le Code de protection des consommateurs de la Banque centrale d'Irlande exige des prestataires qu'ils recueillent et enregistrent

suffisamment d'informations sur les consommateurs avant d'offrir ou de recommander des produits ou des services (Central Bank of Ireland, 2023).

La surveillance rigoureuse des pratiques commerciales à l'aide d'une série d'outils de suivi du marché — tels que les enquêtes téléphoniques, les clients mystères et l'analyse des médias sociaux — est un élément clé d'une protection des consommateurs de produits financiers axée sur le client, et permet de mieux comprendre les risques, les expériences et les résultats pour les consommateurs. La surveillance du marché dans un contexte de protection des consommateurs de produits financiers examine les risques, le comportement et les résultats pour les consommateurs au niveau du marché, ce qui permet aux autorités de supervision de recueillir des informations globales sur les consommateurs (Izaguirre *et al.*, 2022). Ces informations peuvent renforcer une approche de la supervision de la protection du consommateur fondée sur les risques et constituent un pas décisif pour aider les autorités du secteur financier à hiérarchiser l'allocation de leurs ressources sur la base d'évaluations des risques pour le consommateur. À titre d'exemple, l'exigence d'un reporting réglementaire comprenant des informations détaillées et l'investissement dans des outils d'apprentissage automatique (*machine learning*) dans le cadre de ses efforts de surveillance du marché ont aidé la Commission nationale du système d'épargne-retraite du Mexique à identifier les tendances et à repérer les conduites inappropriées des prestataires et des agents, ce qui a conduit à des mesures punitives et à une réduction de la fraude (CGAP, 2022a).

Comme indiqué précédemment, il existe une relation de plus en plus étroite entre la protection des consommateurs et la protection des données. L'utilisation responsable des données des clients et l'atténuation des risques liés à la protection des données revêtent une importance démesurée dans les écosystèmes de SFN riches en données. Les systèmes existants de protection des données reposent fortement sur le consentement individuel des consommateurs et peuvent représenter une contrainte déraisonnable pour les clients à faible revenu. Le CGAP a recensé des moyens par lesquels la confidentialité et la protection des données peuvent être davantage centrées sur le client et plus responsables (Medine and Murthy, 2020), ce qui est particulièrement important compte tenu de l'adoption croissante des systèmes de finance ouverte (Medine and Plaitakis, 2023). Il s'agit notamment de :

- Transférer la responsabilité de la protection des données des consommateurs aux prestataires en procédant à des vérifications des buts légitimes qui garantissent

Les prestataires, les associations professionnelles, les représentants des consommateurs et les autorités du secteur financier d'un RDFE s'impliquent davantage dans la promotion de la responsabilité... en instaurant une culture permettant de minimiser les risques pour les consommateurs et d'améliorer la valeur et les résultats pour les clients.

ENCADRÉ 1. L'orientation client permet une inclusion financière responsable des femmes

Les autorités du secteur financier qui inscrivent le suivi du marché dans leurs activités de supervision peuvent utiliser divers outils pour identifier, comprendre et suivre les risques pour le consommateur et les résultats ventilés par genre. Il s'agit notamment des enquêtes téléphoniques axées sur la demande, des clients mystères, de l'analyse des données sur les plaintes, des examens thématiques et de l'analyse des rapports réglementaires soumis par les prestataires. Les données recueillies par la Banque centrale d'Égypte grâce à ces outils ont permis aux prestataires d'assortir l'ouverture de comptes bancaires numériques d'exigences minimales afin d'attirer davantage de femmes. La National Banking and Securities Commission du Mexique a quant à elle réduit les exigences de provisionnement pour certains types de prêts accordés aux femmes après avoir observé que celles-ci présentaient des taux plus faibles de prêts non productifs. Les recherches du CGAP montrent que, malgré leur énorme potentiel, la collecte et l'utilisation de données de déclaration réglementaire ventilées par genre ne sont pas optimales, et qu'il convient d'adopter une approche plus systématique, plus concertée et davantage axée sur les résultats (Alonso and Deszo, 2024). Les modèles économiques axés sur le client partent de la connaissance de leurs clients pour générer les informations nécessaires à la conception de produits et de services axés sur les clients. Cette phase d'apprentissage consiste à recueillir et analyser des données clés sur les clients, notamment des données démographiques au moment de l'inscription (par exemple, le genre et l'âge) et des données sur les comportements lors des transactions avec les clients. Ces données aident les prestataires à identifier des groupes ou des segments de clients présentant des comportements, des besoins et des désirs similaires, justifiant l'adoption d'une stratégie différenciée pour la conception des produits.

que l'utilisation des données se fait dans l'intérêt des consommateurs, en interdisant de s'appuyer sur le consentement individuel pour contourner ces règles et en imposant une obligation fiduciaire aux entreprises qui collectent et traitent les données des consommateurs.

- Donner aux consommateurs les moyens de contrôler leurs données en leur permettant d'accéder, de corriger et de transférer facilement et gratuitement ces données, de s'opposer au traitement automatisé des données et d'être protégés contre ce type de traitement.
- Renforcer la sécurité des données des clients en exigeant des prestataires qu'ils adoptent l'identification multifactorielle ou biométrique.
- Assurer l'équité dans le traitement des données par l'intermédiaire de représentants chargés de la protection des renseignements personnels mis en place par des organisations à but non lucratif ou des autorités gouvernementales. Ces représentants peuvent vérifier les modèles algorithmiques pour s'assurer qu'ils sont équitables, impartiaux, n'introduisent pas de biais d'exclusion à l'égard des différents profils de clients. Ils peuvent aussi mettre en garde les consommateurs contre des pratiques douteuses en matière de données.



Prestataires de SFN

L'orientation client fait référence à une approche commerciale où les besoins et les préférences

des clients sont au centre de l'attention, façonnant la stratégie, la prise de décision, la structure et les opérations quotidiennes de l'entreprise. Cette approche s'inscrit dans un environnement plus large impliquant les clients, les employés, les fournisseurs, les actionnaires et les communautés affectés par l'organisation, plaçant les clients au cœur de toutes les activités de l'entreprise (Leather, 2013).

Toutefois, si les prestataires adoptent de plus en plus souvent une approche centrée sur le client, d'autres conservent des conceptions organisationnelles et des cultures privilégiant les gammes de produits plutôt que l'expérience ou les besoins des clients. Certains de ces prestataires peuvent ne pas comprendre pleinement l'intérêt économique de l'orientation client, et même s'ils le comprennent, peuvent ne pas avoir les incitations, le leadership ou les connaissances nécessaires pour adopter et gérer un tel changement organisationnel. Les associations professionnelles peuvent contribuer à relever ces défis en mettant en place des initiatives de renforcement des connaissances et des ressources à l'échelle sectorielle. Les autorités du secteur

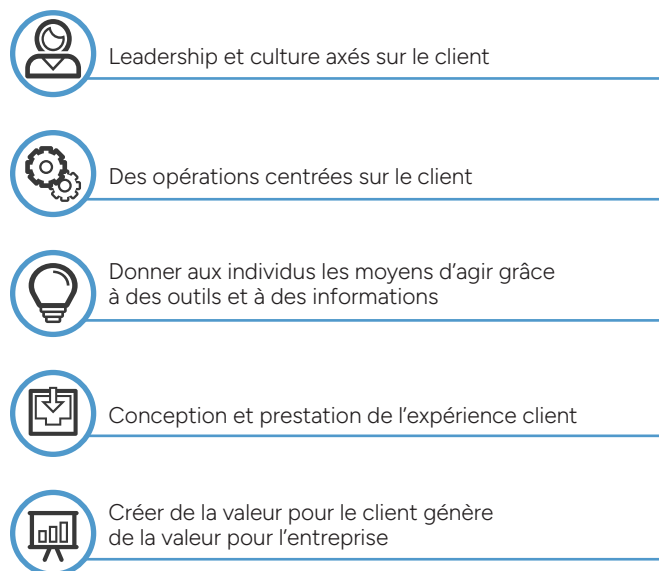
financier peuvent également s'engager de manière proactive auprès des prestataires et des associations professionnelles pour leur présenter plus clairement les arguments en faveur d'une orientation client, et les attentes en la matière.

Les recherches du CGAP (Coetzee, 2018) montrent que les prestataires peuvent promouvoir des modèles commerciaux centrés sur le client grâce aux mesures suivantes :

- **Favoriser un leadership, une gouvernance et une culture organisationnelle axés sur le client** grâce à des responsables engagés, chargés de mener des campagnes visant à promouvoir le changement.
- **Mettre en place des opérations axées sur le client**, impliquant des équipes polyvalentes, notamment dans les domaines de la conformité, du risque, du marketing, du droit, des technologies de l'information et des ressources humaines, qui accordent toutes la priorité à l'expérience client et conçoivent leurs rôles en fonction de cette dernière.
- **Donner aux employés les moyens d'offrir une expérience client positive** grâce à des outils, des informations et des processus qui les aident à communiquer les propositions de valeur aux clients et à résoudre les problèmes.
- **Utiliser la conception centrée sur l'humain** pour élaborer, tester, commercialiser et mettre à l'échelle des produits et services alignés sur les besoins et les attentes afin d'augmenter la probabilité d'adoption et de succès.
- **Créer et mesurer la valeur pour toutes les parties prenantes**, y compris les clients, les employés, les actionnaires et la société.

Le Guide produit par le CGAP pour aider les prestataires à mieux répondre aux besoins des clients, intitulé Customer-Centric Guide (CGAP, 2017), présente plusieurs études de cas de prestataires qui ont réussi à adopter une approche centrée sur le client. L'un d'eux, l'opérateur de réseau mobile Digicel (Haïti), a lancé une série d'initiatives centrées sur le client : après avoir analysé les raisons expliquant le faible taux d'adoption et d'utilisation de son offre d'argent mobile, il a cherché à accroître l'autonomie des clients en substituant à la formation individuelle un modèle de formation axé sur la communauté, en simplifiant son offre à un seul produit, en réduisant les prix et en améliorant son modèle d'agent en fusionnant les agents revendeurs de crédit téléphonique et les agents chargés des services d'argent mobile. Ces changements ont permis de multiplier par vingt le nombre de clients actifs entre 2015 et 2017 (Stahl and Coetzee, 2018).

FIGURE 8. **Les cinq piliers de modèles économiques axés sur le client**



Source : Coetzee (2018).

Représentants des consommateurs

Dans un RDPE, les représentants des consommateurs disposent de ressources et de connaissances suffisantes pour comprendre le paysage de la finance numérique et les risques qui y sont associés pour les consommateurs. Ils peuvent également représenter les consommateurs de manière crédible lorsqu'ils s'adressent à diverses autorités et à divers prestataires de services. Les organisations et les défenseurs qui représentent et défendent les intérêts des consommateurs sont, par définition, intrinsèquement centrés sur le client, mais leur efficacité est souvent limitée par l'insuffisance de ressources ou de capacités.

Les représentants des consommateurs soutiennent l'orientation client de diverses manières, y compris en plaidant auprès des organismes de réglementation. Ainsi, le projet visant à assurer une restructuration équitable de la dette des clients surendettés défendu par l'institut brésilien de défense des consommateurs (Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor) a été adopté en 2021 (Fair Finance International, 2021).

Les associations de consommateurs travaillent également en étroite collaboration avec des acteurs clés pour lutter contre les risques encourus par les consommateurs. Au Pakistan, par exemple, l'association de consommateurs The Network for Consumer Protection a collaboré avec plusieurs organismes de réglementation (State Bank of Pakistan, Securities and Exchange

Commission, et Federal Investigation Agency) pour répondre aux préoccupations croissantes concernant les prêts numériques, la fraude à grande échelle et le surendettement. Chaque acteur a pris des mesures pour prévenir et atténuer les risques pour les consommateurs : la State Bank of Pakistan a interdit certaines applications de prêt numérique, la Securities and Exchange Commission a mis en garde les consommateurs contre les risques liés aux emprunts et la Federal Investigation Agency a effectué des descentes dans des entreprises frauduleuses (Consumers International, 2024).

5.2 Collaboration

La vision d'un RDFE implique que tous les acteurs clés — y compris les organismes de réglementation ou de supervision, les prestataires de services financiers, les consommateurs et les facilitateurs du marché — travaillent ensemble de manière transparente. Ils créent, planifient, financent, suivent et mettent en œuvre des solutions qui ont un impact plus positif sur les consommateurs que si ces parties prenantes agissaient de manière indépendante, réduisant ainsi les lacunes et les redondances dans leurs efforts. Il existe également une plus grande collaboration systématique et formelle entre les parties prenantes existantes et les acteurs émergents. Dans ce contexte, la collaboration est significative plutôt que symbolique ou superficielle, comme le serait la signature d'un protocole d'accord sans engager de ressources pour sa mise en œuvre. Les autorités du secteur financier ont une vision claire de leur compétence réglementaire, interagissent fréquemment avec leurs homologues, et identifient et surveillent les prestataires susceptibles de sortir du périmètre actuel. Les prestataires travaillent en partenariat avec les représentants des consommateurs et les autorités compétentes pour surveiller les risques du marché. Une collaboration efficace entre les principales parties prenantes favorise une responsabilité accrue dans un écosystème de la finance numérique.

POURQUOI EST-IL IMPORTANT QUE TOUS LES ACTEURS COLLABORENT POUR CONTRIBUER À UN ÉCOSYSTÈME DE LA FINANCE NUMÉRIQUE PLUS RESPONSABLE ?

Il est de plus en plus urgent d'instaurer une collaboration entre les acteurs de l'écosystème face à l'accélération de la numérisation de l'économie mondiale et des services financiers qui font apparaître de nouveaux types de produits, de modèles économiques, de prestataires et de consommateurs. De nombreux produits et services financiers numériques présentent

des caractéristiques transfrontalières ou transsectorielles, notamment des modèles économiques opérant dans les secteurs financiers et non financiers, ainsi que des produits et services proposés dans plusieurs juridictions. Les différentes autorités, telles que celles chargées de la protection des consommateurs de produits financiers, de la protection des données, de la concurrence, des technologies de l'information et de la communication, des paiements et de l'intégrité financière, doivent disposer de mécanismes efficaces pour coordonner leurs efforts individuels et collaborer à des initiatives communes afin de pouvoir superviser efficacement ce paysage de plus en plus complexe. Par exemple, l'utilisation de la monnaie électronique comme passerelle pour offrir d'autres SFN, comme le crédit numérique ou l'assurance mobile, ainsi que le caractère modulaire et intégré des SFN, augmentent le nombre d'autorités impliquées dans la réglementation et la supervision de la même gamme de produits ou de la même activité (voir figure 4). L'adoption d'un système de finance ouverte souligne le besoin criant de collaboration entre les autorités chargées de la protection des données et celles chargées de la protection des consommateurs de produits financiers. En outre, il devient nécessaire de renforcer la coordination entre les autorités compétentes du pays d'origine et du pays d'accueil à mesure que les prestataires de services financiers numériques étendent leurs activités au-delà des frontières géographiques.

Cependant, les autorités de réglementation ne collaborent pas toujours les unes avec les autres en raison des limites définies par leurs mandats respectifs ou pour des raisons politiques, ce qui conduit à une collaboration inefficace au détriment du consommateur. Par exemple, en 2020, le Gouvernement péruvien a pris des mesures d'urgence pour faire face à la COVID-19, telles que des moratoires sur les prêts, ce qui a semé la confusion parmi les emprunteurs et accru les

Les différentes autorités, telles que celles chargées de la protection des consommateurs de produits financiers, de la protection des données, de la concurrence, des technologies de l'information et de la communication, des paiements et de l'intégrité financière, doivent disposer de mécanismes efficaces pour coordonner leurs efforts individuels et collaborer à des initiatives communes.

plaintes des consommateurs (Rhyne and Duflos, 2020). L'organisme responsable de la réglementation en matière de protection des consommateurs de produits financiers (SBS) et l'autorité générale de protection des consommateurs (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual ou Indecopi) ont pour mandat légal de collaborer au traitement des plaintes des consommateurs de produits financiers, mais ils ne sont pas parvenus à coordonner une réponse efficace. L'expérience pilote menée par le CGAP avec les autorités péruviennes pour améliorer les retours d'information des consommateurs a révélé que les lacunes dans la stratégie de communication, les processus internes, l'interopérabilité et la gestion des données entre les deux agences aboutissaient à une mauvaise expérience utilisateur, ces derniers ayant peu de visibilité sur leurs demandes, réclamations et plaintes et devant investir beaucoup de temps et de ressources pour faire entendre leur voix (Izaguirre and Moreno-Sanchez, 2022). Les deux autorités ont commencé à donner suite aux recommandations du projet pilote et collaborent à l'interopérabilité des systèmes,

des processus et des outils. Ce degré de collaboration devient encore plus impératif dans le cas des prestations complexes de services financiers numériques, qui peuvent impliquer des questions liées à la protection des données ou aux télécommunications, par exemple.

Des collaborations solides peuvent contribuer à donner plus de poids aux intérêts des consommateurs, en particulier des plus vulnérables d'entre eux. Les efforts de collaboration au sein de l'écosystème peuvent contribuer à réduire les risques pour le consommateur en améliorant l'accès aux données et en renforçant les activités de surveillance du marché qui éclairent les pratiques de gestion des risques des prestataires de services financiers et guident la supervision par les organismes de réglementation et de supervision. Par exemple, une étude des pratiques réglementaires dans 185 pays montre qu'une plus grande participation citoyenne à l'élaboration des règles est associée à une réglementation de meilleure qualité, à des régimes démocratiques plus forts et à des institutions moins corrompues (Johns and Saltane, 2016).

FIGURE 9. **Collaboration nécessaire entre les différents acteurs de l'écosystème**



Source : Auteurs.

Cependant, malgré ses avantages évidents, plusieurs obstacles récurrents s'opposent à une collaboration efficace entre les principaux acteurs, notamment une mauvaise communication, une confiance insuffisante, des objectifs divergents et un manque de structures de collaboration. Il serait possible de surmonter ces difficultés en confiant un rôle de premier plan à la principale autorité chargée de la protection des consommateurs de produits financiers et en s'assurant que toutes les principales parties prenantes s'engagent à mettre en œuvre la vision du RDFE.

À QUOI DOIT RESSEMBLER LA COLLABORATION POUR DIFFÉRENTS ACTEURS ?

La collaboration dans le cadre d'un RDFE peut être bilatérale (impliquant deux parties prenantes principales) ou multilatérale (impliquant plusieurs parties prenantes).

La coopération bilatérale peut prendre les formes suivantes :

- **Des collaborations d'autorité à autorité, impliquant deux autorités publiques, soit au sein d'un même secteur (par exemple, les organismes de réglementation et de supervision du secteur financier), soit entre différents secteurs (par exemple, les autorités financières et les autorités chargées de la protection des données).** Ces collaborations pourraient inclure le partage d'informations sur les questions émergentes et les nouveaux types de fraudes et d'escroqueries, ou soutenir l'expansion sûre de la fintech, de la finance ouverte ou d'autres innovations en coordonnant les politiques dans des domaines réglementaires tels que la surveillance prudentielle ou la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (LBC/FT). Par exemple, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution chargée du contrôle des banques et des assurances, qui relève de la Banque de France, collabore avec l'Autorité des marchés financiers au sein d'une unité conjointe créée en 2010 afin de partager des informations et des connaissances sur les tendances émergentes et les nouveaux types de fraudes et d'escroqueries liées à la finance numérique, et de coordonner les inspections en conséquence (OECD, 2020).
- **Des collaborations entre les autorités et le secteur privé, y compris des initiatives formelles et informelles visant à faire valoir les intérêts des acteurs du secteur dans l'élaboration ou la mise en œuvre de nouvelles règles, dans la résolution de problèmes émergents dans le secteur financier ou dans la sensibilisation des consommateurs sur des sujets d'intérêt.** Par exemple, la Banque centrale d'Arménie a

créé un code de conduite que tous les prestataires de SFN sont encouragés à suivre, qui comprend des conseils sur la manière de communiquer avec les clients et de publier des informations, grâce à une collaboration impliquant l'ensemble du secteur financier, y compris les banques, les compagnies d'assurance et les opérateurs de réseaux mobiles (AFI, 2020). Les bureaux d'innovation et les bacs à sable réglementaires, tels que le pôle d'innovation de la Reserve Bank of India, le pôle pour les fintech et l'innovation de la Banque centrale du Ghana et le Bureau de connaissances et de veille sur les fintech de la Banque centrale de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO) de l'UEMOA en sont d'autres exemples. L'Observatoire de la qualité des services financiers sénégalais s'associe aux prestataires de services d'argent mobile pour mener des campagnes de sensibilisation du public sur les risques de fraude et d'escroquerie auxquels les consommateurs peuvent être exposés, et mieux les informer sur les mécanismes de recours. Les associations professionnelles jouent un rôle important en tant qu'intermédiaire, en encourageant et en facilitant le dialogue dans un environnement où les prestataires individuels ne sont pas en mesure de s'engager directement auprès des autorités compétentes ou ne considèrent pas cette démarche comme prioritaire. Par exemple, l'association des fintech philippines collabore activement avec les autorités sur des questions de politique telles que la tarification et les plafonds de taux d'intérêt, les actifs numériques, l'inclusion financière en milieu rural et l'assurance des dépôts, en apportant des contributions au cadre réglementaire (Fintech Alliance Ph, n.d.).

- **Des collaborations entre autorités et consommateurs, telles que les panels consultatifs de consommateurs communs à de nombreux pays (principalement des économies avancées), rassemblent les autorités et les représentants des consommateurs pour partager des informations sur les risques émergents pour le consommateur (Newbury and Duflos, 2022).** Par exemple, en 2020, le Financial Services Consumer Panel du Royaume-Uni a mis en garde la Financial Conduct Authority contre une augmentation des prêts irresponsables accordés sans que le garant n'ait démontré sa capacité à rembourser, sur la base d'anecdotes entendues par les membres. La Financial Conduct Authority a rapidement ouvert une enquête et a remercié le panel consultatif de l'avoir prévenu à temps.
- **Des collaborations entre acteurs de l'industrie, qui peuvent inclure des prestataires et des associations professionnelles se réunissant pour partager des**

informations et des bonnes pratiques relatives aux risques émergents, comme la cybersécurité et la fraude, ou pour explorer les possibilités offertes, notamment dans les fintech et les technologies de blockchain. Par exemple, au Royaume-Uni, plusieurs banques, entreprises technologiques et opérateurs en télécommunications se sont réunis dans le cadre d'une initiative visant à recueillir et à partager des renseignements sur les escroqueries et à mettre au point des solutions techniques qui aideront à prévenir les préjudices et les pertes causés par les escroqueries (Stop Scams UK, n.d.).

La collaboration multilatérale entre plusieurs parties prenantes clés peut prendre les formes suivantes :

- **Des collaborations entre autorités de différents domaines pour faire face à des risques spécifiques.** Par exemple, le Financial Sector Forum (FSP) des Philippines est un organisme interinstitutionnel volontaire créé par un protocole d'accord entre la BSP, la Philippines Deposit Insurance Corporation, la Insurance Commission et la Securities and Exchange Commission. Le Comité des fintech du FSP a publié des lignes directrices sur la protection des consommateurs à l'intention des fintechs et son Consumer Protection and Empowerment Committee travaille avec les associations du secteur sur sa campagne d'orientation client (BSP, 2021).
- **Des collaborations entre autorités de plusieurs pays au sein d'un même domaine.** Par exemple, un groupe de travail a été créé par les organismes de réglementation de l'Afrique du Sud, de la Gambie, du Kenya, du Maroc, de Maurice, du Nigéria, de la République arabe d'Égypte et de la Zambie pour examiner les questions liées à la concurrence et au bien-être des consommateurs sur les plateformes numériques en Afrique (Njanja, 2023). La Commission de la concurrence du marché commun de l'Afrique orientale et australe, qui représente 21 pays, fait également partie du nouveau groupe de travail. Ce groupe abordera les préoccupations communes entourant les marchés numériques africains et encouragera une action concertée pour éliminer les obstacles entravant l'émergence et l'expansion des plateformes numériques africaines.
- **Des stratégies nationales faisant intervenir de multiples groupes de parties prenantes.** Les comités directeurs et les groupes de travail chargés des stratégies nationales d'inclusion financière réunissent les dirigeants de divers organismes publics et organisations partenaires et

contribuent à assurer l'adhésion, la prise de décision et la responsabilité de la mise en œuvre au plus haut niveau (World Bank, 2022).

- **Des collaborations entre les secteurs public et privé en vue de partager des informations sur les questions émergentes.** Par exemple, au Royaume-Uni, la Banque d'Angleterre et la Financial Conduct Authority ont lancé un forum public-privé sur l'intelligence artificielle (Artificial Intelligence Public-Private Forum) afin de faciliter le dialogue entre ces secteurs pour mieux comprendre l'utilisation et les répercussions de l'intelligence artificielle sur les services financiers, et contribuer à la réalisation de l'objectif de la Banque consistant à promouvoir l'adoption de cette technologie dans de bonnes conditions de sécurité (Financial Conduct Authority, 2022a). Le forum visait à partager des informations et à cerner les difficultés pratiques liées à l'utilisation de l'intelligence artificielle dans les services financiers, les obstacles à son déploiement et les risques qu'elle présente, les domaines susceptibles de bénéficier de principes, d'orientations ou d'exemples de bonnes pratiques pour favoriser l'adoption en toute sécurité de ces technologies, ainsi que la pertinence d'une collaboration suivie avec le secteur et la forme que celle-ci pourrait revêtir.
- **Des collaborations entre les secteurs public et privé afin de protéger les clients contre les acteurs malveillants.** En 2019, la National Privacy Commission of the Philippines a reçu près de 700 plaintes concernant des allégations de harcèlement et d'intimidation de la part de diverses applications de prêt mobile en ligne, les clients se plaignant que ces dernières utilisaient leurs informations à mauvais escient, appelant ou envoyant des SMS à la liste de contacts de l'emprunteur au sujet de soldes impayés, suscitant ainsi la honte et l'anxiété des clients. La Commission a ouvert des enquêtes en procédant à des perquisitions auprès des prêteurs en ligne et a collaboré avec le Google Play Store pour fermer 26 sociétés de prêt en ligne. Ils ont également recommandé au ministère de la Justice de poursuivre cinq prêteurs (National Privacy Commission of the Philippines, 2022).
- **Des campagnes d'information réglementaire qui permettent aux principaux groupes de parties prenantes de s'exprimer sur les changements les concernant.** Par exemple, les organismes de réglementation, les professionnels du secteur et les groupes de consommateurs se réunissent pour discuter des changements proposés ou des problèmes de mise en œuvre des lois et des règlements

lors de tables rondes ou de tournées de présentation. En Inde, par exemple, la consultation publique sur un projet de loi relatif à la protection de la vie privée s'est faite à l'aide d'un site Web spécialisé et d'événements organisés par les parties prenantes en présentiel. L'institut de recherche politique Dvara a mis au point un outil de balisage numérique qui a facilité l'examen et la formulation de commentaires sur le projet de loi (Duflos, Griffin and Valenzuela, 2021) afin d'encourager les consommateurs et les différents groupes à faire part de leurs observations.

La dernière enquête mondiale sur l'inclusion financière et la protection des consommateurs de la Banque mondiale fait état de l'augmentation des consultations entre les autorités du secteur financier et d'autres acteurs (World Bank, 2023). Quatre-vingt-onze pour cent des autorités ayant répondu à l'enquête estiment que les consultations constituent une bonne pratique et ont établi des procédures formelles pour consulter les acteurs sectoriels lors de l'élaboration des cadres réglementaires applicables aux prestataires de services et à leurs activités. En outre, 75 % d'entre eux ont consulté directement le public. Dans 89 % des cas, il s'agissait de consultations ponctuelles plutôt que d'un processus institutionnalisé. Moins de 60 % des répondants ont déclaré disposer d'un processus de consultation formel avec les consommateurs ; pour autant, lorsqu'il existe, ce processus reste ponctuel (World Bank, 2023). Il est important de distinguer la consultation de la collaboration. Par exemple, les autorités peuvent publier un appel à consultation publique sans nécessairement dialoguer directement avec les acteurs concernés, manquant ainsi l'occasion d'une collaboration efficace. Bien qu'insuffisant pour un RDFE, cela reste une première étape intéressante (voir la section 6 pour en savoir plus sur les aspects liés à la mise en œuvre).

5.3 Capacité

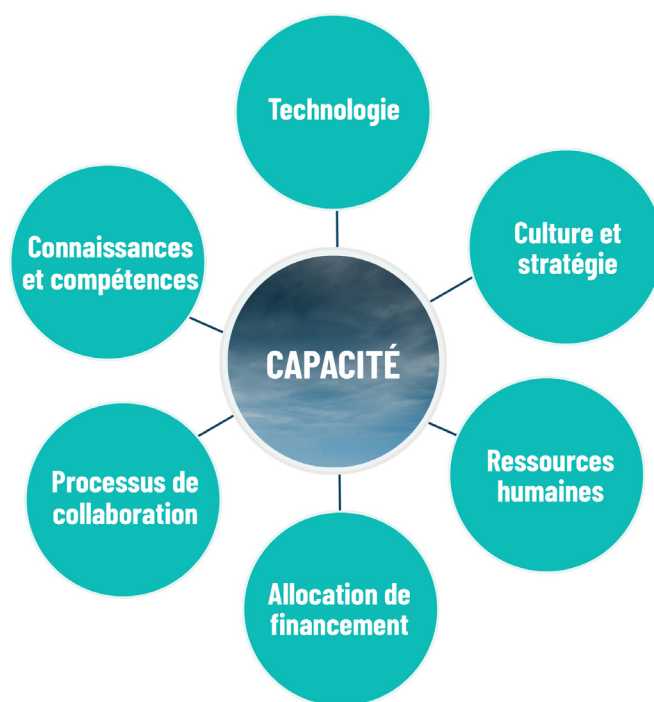
Dans un RDFE, la capacité met l'accent sur les forces individuelles et collectives de toutes les parties prenantes. Ces forces comprennent les ressources, les connaissances, les compétences et les attitudes nécessaires pour comprendre et répondre efficacement aux opportunités et aux risques que présente le secteur en plein essor des SFN, en particulier pour les consommateurs vulnérables. Les autorités du secteur financier s'attaqueront de manière proactive aux risques auxquels sont exposés les consommateurs de services financiers numériques et les aideront à tirer le meilleur parti de ces services, tout en collaborant efficacement avec d'autres parties prenantes et

en mettant à profit les outils technologiques. Les prestataires manifestent une compréhension fine des besoins de leurs clients, des risques auxquels ils s'exposent et des résultats qu'ils obtiennent en recourant aux services financiers numériques, tout en intégrant les pratiques responsables à leur stratégie, leur culture et leurs opérations, afin de garantir des résultats positifs pour les consommateurs. Les représentants des consommateurs disposent des connaissances, des ressources, de la visibilité et de la crédibilité nécessaires pour écouter, défendre et soutenir efficacement les consommateurs, réduisant ainsi les asymétries d'information et de pouvoir sur les marchés des services financiers numériques, tout en donnant aux consommateurs les moyens d'utiliser ces services de manière plus sûre et plus efficace afin d'améliorer leur bien-être.

POUR QUELLES RAISONS LES CAPACITÉS DES DIFFÉRENTES PARTIES PRENANTES SONT-ELLES IMPORTANTES ?

Dans un écosystème de finance numérique, le besoin de connaissances, de compétences et de ressources nécessaires pour suivre le rythme de l'innovation et des risques associés est accru. L'insuffisance des ressources humaines, financières, techniques

FIGURE 10. Principales composantes nécessaires au renforcement des capacités dans un RFDE



Source : Auteurs

et institutionnelles constitue un défi courant pour les autorités du secteur financier et les représentants des consommateurs. L'expertise spécialisée de certains prestataires (comme les fintechs) et certaines autorités (comme les organismes de réglementation des télécommunications ou les autorités chargées des questions de cybersécurité) peut rendre les interactions difficiles pour d'autres types de parties prenantes. Par ailleurs, les technologies émergentes comme l'intelligence artificielle, l'apprentissage automatique, la RegTech et les technologies de supervision (SupTech) permettent aux autorités de rationaliser et d'améliorer les efforts qu'elles déploient en matière de réglementation et de supervision, mais demandent de plus grandes capacités pour être déployées de manière efficace. Il se peut en outre que les parties prenantes ne disposent pas encore des moyens ou de la culture nécessaires pour collaborer les unes avec les autres. Il est donc essentiel que l'ensemble des acteurs renforcent leurs capacités pour assurer le succès d'un RDFE.

EN QUOI CONSISTE LA CAPACITÉ POUR LES DIFFÉRENTES PARTIES PRENANTES ?



Autorités

La capacité implique de disposer des pouvoirs et des ressources nécessaires pour réglementer et superviser efficacement les SFN afin de protéger les consommateurs, grâce notamment à une série d'outils permettant de surveiller le marché et de faire respecter la réglementation, à un personnel doté des compétences techniques et non techniques requises pour appréhender les SFN, à des systèmes de collecte et d'analyse de données segmentées, en particulier du point de vue des femmes et des personnes vulnérables, ainsi qu'à des technologies permettant d'améliorer les performances du personnel. Cela suppose en outre que les autorités collaborent régulièrement avec de multiples parties prenantes, qu'elles tiennent compte de leur point de vue dans les processus décisionnels et qu'elles encouragent la poursuite des efforts de renforcement des capacités au niveau interne.

Les autorités se heurtent souvent à plusieurs difficultés pour développer ces capacités, notamment une culture organisationnelle et un état d'esprit parfois empreints de scepticisme ou de réticence à l'égard de l'innovation. Ils peuvent également avoir une compréhension limitée des prestataires de services financiers numériques, de leurs modèles commerciaux et des risques que présentent les SFN pour les consommateurs. Les autorités des EMDE ne disposent généralement pas des ressources humaines requises pour traiter de manière exhaustive les questions relatives à la protection des consommateurs de

produits financiers en parallèle de leurs autres responsabilités de supervision, et leurs programmes de formation ou de renforcement des capacités du personnel sont insuffisants. Ces autorités peuvent également hésiter à imposer des sanctions aux prestataires allant au-delà de l'avertissement et du blâme, ce qui peut nuire à leur efficacité et à leur crédibilité.

Les autorités peuvent améliorer leurs capacités grâce à des programmes de renforcement des capacités à la fois généraux et spécialisés, et en investissant dans des technologies et des outils qui favorisent l'adoption d'une surveillance axée sur les risques, qui aide à hiérarchiser l'allocation de ressources limitées. Par exemple, la SBS a lancé une initiative de recrutement et de renforcement des capacités du personnel appelée Programa de Extensión (SBS, 2023). Le champ d'action de ce programme n'a cessé d'être élargi afin de doter le personnel des compétences nécessaires pour gérer les nouvelles responsabilités de la SBS, notamment la protection du consommateur, la conduite du marché et la surveillance des fonds de pension axée sur les affiliés. De même, la Financial Conduct Authority du Royaume-Uni, a investi dans de nouveaux systèmes de technologies de l'information dans le cadre de sa stratégie de protection des données et a créé une nouvelle unité spécialisée pour l'aider à surveiller les différents types de fraude perpétrés à l'encontre des consommateurs grâce à l'extraction de données sur le web ou *web scraping* (Financial Conduct Authority, 2022b).



Prestataires de SFN

Les capacités des prestataires sont liées à leur volonté et à leur aptitude à adopter une culture centrée sur le client qui leur permette de mieux le comprendre, tout en collaborant efficacement en interne et

« Au Pérou, il y a 15 ans, un superviseur ne se souciait que de la solidité du système, mais aujourd'hui, il doit aussi veiller à ce que le système garantisse la bonne conduite des affaires et qu'il n'y ait aucune discrimination à l'encontre d'un quelconque segment de la population. »

–Mariela Zaldívar, surintendante adjointe de la conduite des marchés et de l'inclusion financière, SBS, dans PEXT – Programa de Extensión SBS 25 Años, mai 2023

avec les autorités, les autres prestataires et les représentants des consommateurs pour gérer les risques encourus par les consommateurs et favoriser des résultats positifs centrés sur le client. Les capacités comprennent les principes, les processus, les contrôles internes, les systèmes d'information de gestion et la formation du personnel qui favorisent l'orientation client dans l'ensemble de l'organisation. Pour renforcer cette capacité, les prestataires ont besoin d'une stratégie et d'une culture claires qui privilégient l'orientation client et encouragent des pratiques et une conduite responsables. Les prestataires ont également besoin d'une structure organisationnelle qui favorise une plus grande collaboration interne entre différentes unités commerciales, notamment celles chargées des produits, des ventes, du marketing et de la gestion de la relation client, ainsi qu'une collaboration externe avec les autorités, les représentants des consommateurs et d'autres acteurs du secteur (Burritt, Ismail-Saville and Coetzee, 2018).

Cependant, les prestataires peuvent avoir du mal à développer bon nombre de ces capacités. Nombreux sont ceux qui ne comprennent pas l'intérêt économique d'une finance responsable, la reléguant dans le domaine de la responsabilité sociale des entreprises plutôt que dans celui des opérations commerciales de base. Cette réticence peut provenir d'une incapacité à reconnaître la valeur d'une finance responsable, ou d'un manque de connaissances, de ressources et de moyens pour la mettre en œuvre. Faute d'engagement de la part de leurs dirigeants et de leur conseil d'administration, les prestataires peinent également à opérer les changements culturels et structurels nécessaires, leur organisation étant généralement axée sur les lignes de produits plutôt que sur les résultats et l'expérience des clients. En outre, certaines capacités peuvent mobiliser des ressources trop importantes pour être développées par chaque prestataire et nécessiter une coordination et une organisation entre pairs auxquelles le secteur n'est peut-être pas habitué.

Le renforcement des capacités des prestataires passe notamment par l'intégration de l'orientation client et de la responsabilité dans les objectifs et la stratégie de l'entreprise, ainsi que par la mise en œuvre d'initiatives efficaces au niveau sectoriel. La fintech Zoon, basée en Zambie, a ainsi transformé son modèle économique en instaurant une culture axée sur le client privilégiant l'écoute de ses clients et le soutien et l'autonomisation de ses agents, ce qui a conduit à une augmentation de 11 points de pourcentage de la satisfaction client grâce à l'amélioration du comportement des caissiers et de la liquidité des agents en l'espace de six mois (Burritt, 2018). Au niveau sectoriel, l'association des banques

et institutions financières de Colombie, Asobancaria, a élaboré des programmes et des certifications sur la protection des données, ainsi qu'une plateforme de partage de renseignements en matière de cybersécurité, afin de renforcer la capacité de ses membres à gérer les risques que présentent les SFN pour les consommateurs (Asobancaria, 2022 ; CSIRT Asobancaria, n.d.). De même, le Mécanisme de financement inclusif responsable pour l'Afrique subsaharienne de CERISE+SPTF, facilitateur du marché, vise à renforcer les capacités des prestataires en matière de protection sociale et environnementale, y compris la protection des clients, la finance responsable, les évaluations de l'état de préparation au numérique et les audits sociaux (CERISE+SPTF, n.d.b.).



Représentants des consommateurs

Des représentants des consommateurs compétents défendent efficacement les droits et les protections des consommateurs de SFN auprès des autorités et des prestataires du secteur financier. Ils font preuve de certaines compétences, notamment en ce qui concerne leur connaissance des modèles économiques et des risques liés aux SFN, ainsi que leur capacité à écouter, à communiquer et à servir un large éventail de consommateurs, en particulier ceux qui vivent dans la pauvreté et pourraient se retrouver en situation d'exclusion. Ils sont également en mesure de représenter les consommateurs auprès des autorités et des prestataires, ont la capacité et la volonté de collaborer avec d'autres parties prenantes de l'écosystème de la finance numérique et préservent l'indépendance et la viabilité financière de l'organisation.

Les capacités des représentants des consommateurs sont toutefois souvent insuffisantes, notamment en raison de leur manque de connaissances financières, en particulier en ce qui concerne les SFN. Plus généralement, ils disposent de moyens financiers, humains, organisationnels et technologiques limités, ce qui a des répercussions sur leur capacité à mener des campagnes de sensibilisation à grande échelle ; à collecter des données ; à surveiller et documenter les problèmes des consommateurs ; à aider les consommateurs à obtenir des informations, des conseils ou des réparations ; et à collaborer efficacement avec d'autres parties prenantes et à les influencer. Dans certains pays, ils peuvent se heurter à des obstacles juridiques ou institutionnels pour accéder aux informations fournies par les prestataires et représenter les consommateurs devant les tribunaux. Leur indépendance institutionnelle, leur viabilité financière et leur sécurité physique peuvent également être menacées suivant le contexte politique et économique dans lequel ils opèrent et les efforts déployés par

les prestataires pour influencer les autorités en leur défaveur. Enfin, ils peinent souvent à mobiliser les ressources financières nécessaires pour s’acquitter de leur mandat (UNCTAD, 2020 ; World Bank, 2015).

Les activités et les ressources consacrées au renforcement des capacités améliorent les connaissances et les compétences des représentants des consommateurs pour leur permettre de soutenir les consommateurs dans l’écosystème de la finance numérique. Ainsi, le programme Fair Digital Finance Accelerator lancé par Consumers International permet à 65 associations de consommateurs de pays à revenu faible et intermédiaire d’accéder à des formations ciblées sur les SFN et à des stratégies de défense des consommateurs, à des rapports sectoriels annuels, à des études de cas, à un réseau mondial d’experts et de pairs défenseurs des consommateurs de services financiers, ainsi qu’à des possibilités de demander un financement pour la recherche (Consumers International, n.d.). En 2023, ces 65 membres ont lancé 48 nouvelles initiatives pour promouvoir la finance responsable dans leurs pays, notamment Pro Consumidor en République dominicaine qui a mis en place une plateforme de résolution des plaintes en ligne et Consumer Voice India qui a organisé des ateliers de formation financière dont ont bénéficié plus de 5 000 personnes. De même, l’agence allemande de développement Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) s’est associée à l’Association des nations de l’Asie du Sud-Est pour organiser un apprentissage par les pairs sur le développement organisationnel et le financement de leur réseau d’associations de consommateurs (GIZ, 2018).

Le financement public peut également renforcer la viabilité des représentants des consommateurs qui, autrement, dépendent de diverses sources de revenus instables telles que les subventions, les abonnements et les cotisations des membres, les revenus provenant des essais de produits et de l’assistance technique. Les efforts de plaidoyer de Consumer Unity et de Trust Society International ont ainsi permis à la Reserve Bank of India d’utiliser des fonds de dépôts non réclamés de banques de détail pour soutenir les activités d’éducation financière des associations de consommateurs (Duflos *et al.*, 2021).

Consommateurs

La complexité croissante de l’environnement des services financiers numériques exige que les consommateurs individuels soient à la fois financièrement et numériquement compétents. Les consommateurs dotés de compétences financières disposent des connaissances, des attitudes, des qualifications et des comportements nécessaires pour agir au

mieux de leurs intérêts financiers, compte tenu des conditions socio-économiques et environnementales (World Bank, 2021). Les consommateurs dotés de compétences numériques possèdent quant à eux les connaissances, les attitudes, les qualifications et les comportements nécessaires pour utiliser efficacement les technologies numériques, les outils de communication et les réseaux afin d’acquérir et d’évaluer des informations, de communiquer avec d’autres personnes et d’accomplir des tâches pratiques (OECD, 2018).

Les consommateurs doivent être en mesure de se repérer dans l’environnement complexe des services financiers numériques en toute connaissance de cause, d’entrer en relation de manière sûre et responsable avec les prestataires et les autres parties prenantes, et d’utiliser efficacement ces services en fonction de leurs besoins. Ils doivent notamment connaître les caractéristiques, les avantages et les risques des produits, services et canaux financiers numériques ; pouvoir accéder, choisir et utiliser de manière appropriée et sécurisée les services financiers numériques les plus adaptés ; avoir la possibilité de communiquer avec les acteurs concernés pour répondre à leurs questions, préoccupations et réclamations ; et comprendre leurs droits et obligations.

Or, presque partout, les consommateurs se heurtent à plusieurs difficultés pour développer leurs capacités. Il s’agit notamment de l’accès limité à des ressources éducatives utiles et abordables, de la complexité des SFN difficilement compréhensibles, des préjugés comportementaux et culturels qui affectent la prise de décision, et de facteurs socio-économiques tels que les normes de genre et une longue histoire d’exclusion des services numériques et financiers.

Les initiatives concluantes de renforcement des capacités des consommateurs de SFN sont adaptées aux besoins, au niveau d’alphabétisation, aux styles d’apprentissage et aux caractéristiques sociodémographiques du public ciblé et portent non seulement sur leurs connaissances de base des produits, mais aussi sur leurs comportements, leurs attitudes et leur sensibilisation. En outre, les consommateurs ont besoin d’informations claires, simples et opportunes, en particulier lorsqu’ils prennent des décisions financières. Une méta-analyse récente de 76 essais contrôlés randomisés portant sur plus de 160 000 personnes dans 33 pays a révélé qu’en moyenne, les initiatives d’éducation financière et de sensibilisation des consommateurs avaient des résultats positifs sur les connaissances et les comportements financiers tels que l’établissement d’un budget, l’épargne, les placements et les emprunts (Kaiser *et al.*, 2022).

Les autorités du secteur financier peuvent collaborer avec la société civile et les autorités locales pour mener des campagnes de sensibilisation des consommateurs et des tournées de présentation. Ces initiatives aident les consommateurs à comprendre les caractéristiques, les avantages et les risques liés aux SFN, leurs droits et responsabilités, les concepts techniques clés telles que le taux d'intérêt annuel et le coût total du crédit, ainsi que les préjudices éventuels liés à certains comportements comme le partage de mots de passe ou le fait de répondre à des escroqueries par hameçonnage (*phishing*). Par exemple, la Bank Negara Malaysia organise chaque année une tournée de présentation sur les capacités financières numériques (Bank Negara Malaysia, 2022).

Les autorités du secteur financier peuvent également adopter différentes stratégies pour les programmes d'éducation financière sur la base de leur évaluation des lacunes et des opportunités, ainsi que de la hiérarchisation des objectifs et des domaines de risque pour les consommateurs, en tenant compte des besoins, des capacités et des ressources. Ces initiatives peuvent compléter, mais ne doivent pas remplacer ni détourner les ressources des principales activités liées à la protection des consommateurs (World Bank, 2021). Les autorités du secteur financier peuvent envisager des partenariats avec des institutions clés afin d'intégrer l'éducation financière dans les programmes existants, de fournir des orientations pertinentes aux entités réglementées ou de proposer directement des outils aux consommateurs et à d'autres parties prenantes. Certains s'associent au ministère de l'Éducation pour inscrire l'éducation financière dans les programmes scolaires.

Ainsi, au Pérou, la SBS est très impliquée dans l'élaboration des programmes scolaires et la formation des enseignants (Frisancho, 2018), tandis qu'au Brésil, les activités des autorités financières se limitent à fournir des intrants aux spécialistes en éducation (Bruhn *et al.*, 2016). D'autres autorités suivent une approche plus directe, qui consiste à élaborer des ressources et à engager un dialogue approfondi avec les consommateurs. Quatre organismes de réglementation financière de Hong Kong — Hong Kong Monetary Authority, Insurance Authority, Mandatory Provident Fund Schemes Authority et Securities and Futures Commission, ainsi que le Bureau de l'éducation — soutiennent Chin Family, une plateforme gratuite d'autoapprentissage qui aide les gens à développer des compétences en planification financière et à approfondir leur connaissance des produits financiers (World Bank, 2021).

Les acteurs privés peuvent également participer à des initiatives de renforcement des capacités des consommateurs. Citons à titre d'exemple la campagne financée par USAID « Hey, Sister! Show me the Mobile Money! » qui a permis aux acteurs des SFN de sensibiliser 238 000 personnes au Ghana, au Malawi et en Ouganda aux moyens de renforcer la protection des numéros d'identification personnels et d'améliorer leur compréhension et leur utilisation des SFN (USAID, 2022). En Afrique du Sud, les messages financiers diffusés par un feuilleton populaire ont influencé positivement les comportements financiers, comme le fait d'emprunter auprès d'institutions financières formelles plutôt que de recourir à des options plus coûteuses comme celles proposées par les commerçants (Berg and Zia, 2017).

5.4 Engagement

Dans un RDPE, tous les acteurs clés s'engagent à renforcer les mesures visant à gérer les risques pour les consommateurs et à leur garantir des résultats positifs. Ce type d'engagement revêt une dimension à la fois individuelle et collective. Quelques champions issus de différents groupes de parties prenantes émergent et dirigent le processus de changement

FIGURE 11. Exemples d'engagements pris par les principaux acteurs en faveur d'un RDPE



Source : Auteurs

dans l'écosystème en influençant d'autres acteurs. Ils ont conscience de l'intérêt de renforcer la protection des consommateurs de produits financiers et démontrent leurs engagements individuels et collectifs non seulement au travers de déclarations publiques, mais également dans le cadre de leurs stratégies et de leurs plans d'activités. Ces plans comprennent des mesures spécifiques visant à améliorer l'orientation client, à renforcer la collaboration avec d'autres acteurs et à accroître les capacités. La mobilisation de ressources financières ou humaines et la mise en œuvre de tels plans témoignent d'un engagement total en faveur de la réalisation d'un RDFE. Pour cultiver l'engagement, il faut que les champions influencent les différents acteurs du marché afin de créer une coalition et une dynamique. Au minimum, l'autorité du secteur financier doit s'engager envers un RDFE.

POURQUOI L'ENGAGEMENT DES DIFFÉRENTES PARTIES PRENANTES EST-IL IMPORTANT ?

L'engagement est nécessaire pour faire progresser chacune des autres composantes du RDFE décrites ci-dessus. L'engagement n'est pas ponctuel, mais plutôt un effort continu qui se construit et se renforce au fil du temps. Bien que la nécessité d'un engagement puisse sembler évidente, en cas de priorités concurrentes, de mandats multiples et de capacités limitées — ce qui est le cas de la plupart des pays, en particulier des EMDE — il est parfois plus facile de souscrire à de nouvelles initiatives que de les mener à leur terme. Cela est particulièrement pertinent si les ressources financières ou humaines sont insuffisantes pour soutenir l'effort ou si un des principaux champions disparaît. Il est également important de poursuivre l'engagement pour que l'écosystème reste réactif face à l'évolution des risques pour les consommateurs, à mesure que de nouveaux produits, prestataires et technologies apparaissent.

Malgré de nombreuses initiatives nationales, régionales et mondiales sur la finance numérique responsable et la protection des consommateurs, les études mondiales menées par le CGAP et le Laboratoire de protection des consommateurs de services financiers numériques dans l'UEMOA révèlent que les acteurs nationaux s'engagent souvent de manière inégale, et rarement collective. Le faible niveau d'engagement collectif s'explique par le fait que peu de pays se sont engagés dans un processus de collaboration en faveur d'une finance numérique responsable, qui permettrait d'instaurer une responsabilité commune. L'engagement individuel des différents acteurs reste également limité. Trois raisons au moins peuvent l'expliquer : les acteurs du marché ne sont pas conscients des lacunes

existantes sur le marché des services financiers numériques, ils ont d'autres priorités urgentes, ou ils manquent d'incitations pour promouvoir la responsabilité.

À QUOI RESSEMBLE L'ENGAGEMENT POUR LES DIFFÉRENTS ACTEURS ?

L'évolution vers un écosystème de la finance numérique plus responsable doit être considérée par les parties prenantes comme un moyen d'améliorer, plutôt que de remplacer, les activités de protection des consommateurs de produits financiers. Dans certains cas, cela signifie que les activités sont intégrées à un processus existant, telles que l'élaboration d'une stratégie nationale d'inclusion financière ou d'une réglementation. L'engagement peut également se traduire par la capacité des parties prenantes à adapter les activités qu'elles mènent actuellement à un objectif plus ambitieux de protection des consommateurs de produits financiers, malgré les difficultés auxquelles elles peuvent être confrontées. Il pourrait être nécessaire, dans de nombreux pays, de construire l'engagement des parties prenantes pour soutenir ce processus, ce qui pourrait être inscrit dans une stratégie d'implication des parties prenantes menée par l'autorité du secteur financier. Bien que l'engagement de chaque partie prenante soit unique, ces activités doivent se compléter et constituer la base d'une stratégie cohérente pour la protection des consommateurs de produits financiers.



Autorités du secteur financier

L'engagement des autorités du secteur financier doit transparaître dans leurs priorités et processus d'élaboration des règles, de supervision, de surveillance du marché et d'application des règles, ainsi que dans leur volonté de collaborer et de s'engager aux côtés d'autorités homologues, de prestataires et de consommateurs. L'engagement peut également prendre la forme d'une déclaration qui s'accompagne d'un plan stratégique élaboré par les autorités et de ressources suffisantes pour exécuter cet engagement. Cela devrait également se refléter dans leur capacité à trouver de manière proactive des moyens plus axés sur le client et plus collaboratifs de réaliser leur mandat et de s'assurer qu'ils disposent des capacités adéquates plutôt que de se fier au statu quo.

Cependant, l'engagement des autorités est parfois limité par un manque d'intérêt de la part des hauts dirigeants, une moindre priorité accordée au mandat de la protection des consommateurs de produits financiers, une organisation et des processus trop bureaucratiques, ou un manque de ressources.

Les autorités du secteur financier peuvent encourager et renforcer l'engagement de plusieurs manières :

- Définir une orientation claire de la part des dirigeants grâce à des déclarations publiques et des discours de responsables politiques, comme ce fut le cas pour le gouverneur adjoint de la Banque d'Indonésie, Doni P. Joewono, lors du séminaire international sur l'inclusion financière numérique (Antara News, 2022).
- Mettre l'accent sur la protection des consommateurs de produits financiers et les plans d'action dans leurs stratégies nationales d'inclusion financière. L'examen par le CGAP de 46 stratégies nationales d'inclusion financière a montré que plus de 93 % mentionnent la protection des consommateurs ou comportent une composante de protection des consommateurs de produits financiers. Cela couvre un large éventail d'éléments liés à la protection des consommateurs, tels que l'établissement d'un cadre juridique et réglementaire, le renforcement de la supervision et de l'application de la protection des consommateurs, la divulgation et la transparence, le traitement équitable, la conduite des affaires, les recours et les plaintes, le bien-être financier, les populations vulnérables, la protection des données et la culture financière et numérique. En Côte d'Ivoire, les autorités locales se sont appuyées sur les résultats d'enquêtes nationales sur les risques encourus par les consommateurs de services financiers numériques, menées avec le soutien du CGAP, pour élaborer une feuille de route visant à relever les principaux défis rencontrés par les consommateurs, et comprenant des actions prioritaires à court et à long terme. Cette feuille de route a été intégrée au plan d'action pour la finance numérique de la Stratégie nationale d'inclusion financière et fera l'objet d'un suivi par le groupe de travail multipartite en charge de cette thématique.
- Engager des ressources pour déterminer les risques émergents liés aux SFN. Ainsi, la loi adoptée en 2021 aux Philippines sur la protection des consommateurs de services financiers a donné à tous les organismes de réglementation financière le pouvoir d'exiger des informations pour la surveillance du marché des services financiers numériques et traditionnels, et les organismes de réglementation intègrent la surveillance du marché dans les réglementations ultérieures (Republic of the Philippines, 2021).
- Adopter une terminologie axée sur le client et intégrer les commentaires formulés par le public dans les nouvelles lois et réglementations. Par exemple, la Financial Sector Conduct Authority d'Afrique du Sud a intégré les résultats

client dans son cadre réglementaire, et la Financial Conduct Authority du Royaume-Uni a défini des attentes pour que les prestataires traitent les clients équitablement (Financial Conduct Authority, 2023a ; Koning *et al.*, 2022).



Prestataires de SFN

L'engagement des prestataires de SFN peut prendre de nombreuses formes et requiert souvent un mélange de persuasion et de contraintes (voir la section 6 ci-dessous). Ces prestataires, contrairement aux institutions de microfinance dont la mission sociale est ancrée dans leurs activités, peuvent privilégier la rentabilité et l'échelle au détriment d'une finance numérique responsable. Une telle orientation peut avoir pour effet de détourner l'attention et les ressources des pratiques responsables. Cependant, l'adoption de services plus responsables peut avoir des retombées tant sociales qu'économiques.

Les prestataires peuvent démontrer leur engagement et le renforcer de plusieurs manières :

- Les prestataires individuels, guidés par de solides champions internes, issus notamment de la direction générale ou du conseil d'administration, peuvent s'engager à mettre le client au centre de leurs préoccupations. L'institution de microfinance indienne Janalakshmi, devenue Jana Small Finance Bank, une banque numérique de premier plan, a utilisé, avec l'aide du CGAP, des méthodes centrées sur le client pour comprendre les aspirations et la vie financière de ses clients afin de développer des produits adaptés à leurs besoins (Murthy and Venkatesan, 2018). Les données montrent que les modèles économiques centrés sur le client peuvent contribuer positivement aux résultats des prestataires de SFN (voir section 5.1).
- Les prestataires individuels peuvent également participer à des initiatives mondiales sur la finance responsable. Ainsi, 54 entreprises d'énergie solaire hors réseau ont adopté les principes de protection des consommateurs de GOGLA relatifs aux prêts numériques (GOGLA, n.d.). Les prestataires peuvent également devenir membres d'organisations telles que la SPTF qui les aidera à inscrire dans leur organisation une mission et une vision axées sur le client et à définir une orientation stratégique favorisant l'adoption d'un modèle économique axé sur le client. En 2023, 12 fintech ont ainsi adhéré au Parcours de protection des clients et se sont engagées à mettre en œuvre une protection des clients dans leurs opérations. L'adhésion à de telles initiatives peut améliorer la réputation d'un prestataire. (Cerise+SPTF, n.d.c).

- Les associations professionnelles peuvent contribuer à l'élaboration d'initiatives et de codes de conduite, en encourageant la transparence, la redevabilité publique en matière de mise en œuvre et les mesures coercitives en cas de non-respect. FACE (Fintech Association for Consumer Empowerment), un organisme indien d'autorégulation du secteur, a ainsi publié en 2020 un code de conduite pour les prêteurs de crédit numérique en réponse aux abus croissants envers les consommateurs. Les associations comme FACE jouent un rôle déterminant dans la promotion de pratiques de prêt responsables.
- Les associations peuvent également créer des outils pour mieux protéger les consommateurs. Fintech Indonesia, une association qui compte 370 membres, a fait progresser la protection des consommateurs de produits financiers en créant des outils en ligne pour lutter contre la fraude numérique. Il s'agit notamment d'un portail permettant de signaler les comptes suspects et d'enregistrer et de vérifier les comptes personnels (CekRekening, n.d.). Une meilleure prévention de la fraude peut contribuer à améliorer les résultats des prestataires. Autre exemple, l'Australian Banking Association, qui compte 22 banques membres, dont la plupart sont des prestataires de services financiers numériques, a lancé Financial Assistant Hub, une plateforme d'aide aux personnes en difficulté financière, qui propose des liens vers des lignes d'assistance téléphonique et des services de conseil (Australian Banking Association, n.d.).

Il peut s'agir notamment de la manière dont les représentants des consommateurs :

- Combinent leurs efforts pour plaider en faveur d'un renforcement de la protection des consommateurs afin de répondre aux besoins des femmes utilisant les services financiers numériques. Ainsi, le Panel consultatif sur les femmes et les services financiers numériques de la Communauté économique et monétaire de l'Afrique centrale a réuni plus de 35 représentants de la société civile du Cameroun, de Guinée équatoriale, du Gabon, de République centrafricaine, de République du Congo et du Tchad, pour formuler des recommandations à l'intention des organismes de réglementation et des décideurs (UNCDF, 2022).
- Prennent des mesures pour renforcer leurs capacités en matière d'identification, de prévention et d'atténuation des risques liés aux SFN en participant à des initiatives telles que le programme Fair Digital Finance Accelerator lancé par Consumers International, auquel 65 associations de consommateurs du monde entier ont déjà participé.



Représentants des consommateurs

L'engagement des représentants des consommateurs doit se manifester dans la manière dont les associations de consommateurs

et d'autres défenseurs s'engagent de manière dynamique et productive auprès des autorités de protection des consommateurs de produits financiers et des prestataires de services financiers. De même il se manifeste dans la priorité accordée à renforcer leurs compétences en matière de risques encourus par les consommateurs de produits financiers numériques et de réglementations connexes.

SECTION 6

Considérations relatives à la mise en œuvre

LA RÉALISATION DE LA VISION D'UN RDFE DOIT s'inscrire dans le contexte de chaque pays, sachant que les autorités du secteur financier poursuivent des objectifs politiques multiples et souvent concurrents, notamment la stabilité financière, l'intégrité, la protection des consommateurs, l'inclusion, la concurrence, la confidentialité et la protection des données, la finance verte, et bien d'autres encore. Les pays du monde entier se trouvent à différents stades de développement du secteur financier, y compris en ce qui concerne les SFN et leurs cadres de protection des consommateurs de produits financiers. La mise en place d'une réglementation et d'une supervision de base de la protection des consommateurs de produits financiers reste une priorité essentielle pour les pays qui n'en disposent pas. Les travaux menés pour concrétiser ce projet peuvent s'inscrire dans le cadre des réformes réglementaires ou politiques en cours. Il peut par exemple éclairer de manière significative la préparation de nouvelles réglementations ou s'inscrire dans une stratégie nationale plus large de finance numérique.

Renforcer la protection des consommateurs par une approche écosystémique exige des ressources, des efforts et du temps. Cela est particulièrement vrai lorsqu'une autorité de protection des consommateurs de produits financiers apporte des modifications substantielles à ses opérations existantes et cherche à élargir son champ d'intervention et de nouvelles façons de gérer les risques. Le changement doit être bien compris et accepté, en particulier par les hauts responsables, afin de favoriser un changement d'état d'esprit et de culture, qui doit ensuite être progressivement adopté par l'ensemble de la structure. Les réformes liées à la protection des consommateurs sont encore plus difficiles à mettre en œuvre dans les EMDE parce qu'elles sont généralement menées par des unités plus

récentes disposant de ressources financières, techniques et opérationnelles limitées. De même, les prestataires de services financiers numériques ont besoin de ressources pour renforcer l'orientation client de leurs modèles économiques et les rendre plus responsables à l'égard des consommateurs. Ils devront peut-être investir dans de nouveaux outils et recruter du personnel alors qu'ils s'efforcent déjà de réaliser des bénéfices dans un environnement concurrentiel. Les associations de consommateurs ont également besoin de nouvelles compétences pour interagir avec les prestataires de services financiers numériques et les autorités compétentes, alors qu'elles évoluent souvent avec des moyens financiers limités. Il est donc impératif de bien comprendre les incitations globales qui sous-tendent la réalisation de la vision d'un RDFE, la manière dont l'autorité chef de file peut tracer la voie à suivre pour y parvenir et comment les autres parties prenantes de l'écosystème peuvent soutenir sa mise en œuvre.

6.1 Incitations à la mise en œuvre

Au fond, tous les acteurs responsables d'un écosystème de services financiers numériques aspirent à un système financier sain dans lequel des consommateurs loyaux et confiants renforcent et élargissent leur participation au secteur financier. Œuvrer de manière délibérée et concertée en faveur d'un écosystème de la finance numérique plus responsable peut aider toutes les parties prenantes concernées à partager une vision commune pour le secteur et à s'engager à prendre les mesures nécessaires pour y parvenir.

- **Gagner en efficacité** : Les parties prenantes peuvent, en partageant la même vision et en s'engageant à placer le client au centre de leurs préoccupations, échanger de

manière constructive, mieux comprendre leurs points de vue respectifs et agir de manière concertée, informée et efficace. Cela peut les aider à utiliser plus efficacement leurs ressources limitées, notamment en élaborant des réglementations, en les commentant, en s’y conformant, en les appliquant et en les améliorant, ainsi qu’en partageant des informations, des ressources ou des initiatives. Ainsi, en Indonésie, le Groupe de travail pour l’éradication des activités financières illégales (Satgas PASTI), dirigé par l’autorité des services financiers (Otoritas Jasa Keuangan ou OJK), a été créé en 2017 et regroupe un large éventail d’autorités (par exemple, la Banque d’Indonésie, la police nationale, l’agence de renseignement de l’État et le ministère du Commerce). En 2023, le groupe de travail a facilité la cessation des activités de 2 248 prêteurs en ligne illégaux et de 40 entités d’investissement illégaux (OJK International Information Hub, 2024).

- **Éviter les crises :** Les parties prenantes peuvent également jeter les bases d’actions préventives et volontaristes pour faire face aux risques croissants encourus par les consommateurs de services financiers numériques, lesquels nuisent à la réputation des autorités et des prestataires. De même, cette approche peut également aider les parties prenantes, en particulier les prestataires, à prévenir ou à répondre plus efficacement aux crises, aux scandales et aux abus susceptibles de causer un préjudice aux consommateurs ou de provoquer des troubles sociaux, en accordant une attention particulière aux besoins des personnes en situation de vulnérabilité. En réponse à une série de scandales liés aux prêts numériques en Inde (NewsLaundry, 2022), la banque centrale a mis en place un groupe de travail chargé d’orienter les nouvelles réglementations, qui ont abouti aux directives de la Reserve Bank of India sur les prêts numériques (Reserve Bank of India, 2022). Parallèlement, les prestataires ont formé l’association FACE, qui a produit un code de conduite pour les prestataires agréés, tandis que Dvara Research, une importante institution de recherche sur les politiques, a également facilité les consultations des parties prenantes afin d’évaluer les risques encourus. En outre, le ministère des Finances a collaboré avec Google pour supprimer environ 2 200 applications illégales et non autorisées de son Play Store (India Today, 2024).
- **Améliorer l’image de marque :** Les parties prenantes peuvent également être incitées à investir dans un écosystème de finance numérique plus responsable afin d’améliorer leur profil national et mondial et leur réputation en tant que champion de la finance

Les pays du monde entier se trouveront également à différents stades de développement du secteur financier, notamment en ce qui concerne les SFN et leurs cadres de protection des consommateurs de produits financiers. La mise en place d’une réglementation et d’une supervision de base pour la protection des consommateurs reste une priorité essentielle pour les pays qui n’en disposent pas.

numérique responsable et de la promotion des objectifs de développement durable. Cette incitation peut être encore renforcée grâce à des comparaisons avec d’autres pays plus avancés. Par exemple, en 2022, l’association singapourienne, Singapore FinTech Association, a publié un code de conduite intitulé Buy Now, Pay Later (Achetez maintenant, payez plus tard) qui couvre les grands principes du prêt responsable, et prévoit un processus d’accréditation qui permet aux membres d’être inscrits dans un registre et d’utiliser un label de confiance valable pendant trois ans indiquant aux clients qu’ils se conforment à ce code. Ils ont également mis en place un mécanisme de surveillance et d’application permettant de radier un prestataire accrédité du registre en cas de violation du code. (Singapore Fintech Association, n.d.)

- **Améliorer les résultats :** Comme indiqué à la section 5.1, il est de plus en plus évident que l’orientation client est bénéfique pour les affaires. Placer les besoins, les préférences, les résultats et les expériences des clients au centre de leurs préoccupations peut permettre aux prestataires de réaliser des bénéfices. Pioneer Microinsurance Inc., l’un des principaux prestataires philippins de services d’assurance, a mis en œuvre en 2014 un projet pilote centré sur le client afin d’améliorer la fidélisation de sa clientèle grâce à des partenariats avec des institutions de microfinance, des banques rurales et des prêteurs sur gages. Pendant trois ans, le directeur général de l’entreprise a mené des initiatives visant à recueillir un grand nombre de données sur l’expérience des clients et des agents, et a introduit de nouveaux indicateurs de performance et de nouveaux tableaux de bord. Cette approche a permis d’améliorer l’engagement et la satisfaction des clients ainsi que les résultats financiers. Le nombre de clients inscrits par

le partenaire de microfinance CARD est passé de 600 000 en 2015 à 1,6 million en 2017, et les primes brutes ont été multipliées par quatre pour atteindre près de 1,2 milliard de pesos (24 millions de dollars) (Koning *et al.*, 2018).

- **Appliquer les règles :** Les parties prenantes peuvent également être incitées à prendre des mesures en faveur d'un écosystème numérique plus responsable afin d'anticiper des mesures d'application énergiques et coûteuses. L'autorité kenyane de la concurrence (Competition Authority of Kenya) a exigé en 2016, à la suite d'une étude de marché sur la transparence des services financiers numériques, que les prestataires communiquent tous les frais liés aux paiements de personne à personne, au règlement de factures et au crédit numérique avant qu'un client n'effectue une transaction au moyen de son téléphone portable (Mazer, 2016). La plupart des prestataires se sont conformés à cette règle en l'espace d'un an, et les consommateurs ont été considérablement sensibilisés au coût des SFN (Mazer, 2018).

Des champions déterminés doivent être désignés pour identifier ces incitations, les communiquer et agir en conséquence. Ces champions doivent émaner des autorités du secteur financier, mais aussi d'autres acteurs clés, tels que les ministères des Finances, les autorités chargées de la protection des consommateurs, les associations bancaires et les organisations de consommateurs. Les champions du RDFE peuvent ensuite influencer d'autres personnes à l'intérieur et à l'extérieur de leur organisation, faire valoir l'importance d'un RDFE et soutenir la mise à l'essai des orientations et des outils qui seront nécessaires à sa mise en œuvre. Les organismes mondiaux et régionaux et les bailleurs de fonds actifs dans une juridiction ont également un rôle essentiel à jouer en soutenant les champions locaux.

6.2 Hiérarchisation et suivi de la mise en œuvre

Bien qu'il soit essentiel de maintenir une approche globale et écosystémique pour disposer d'écosystèmes financiers numériques plus responsables, chaque pays suivra son propre parcours. Le renforcement de l'orientation client, de la collaboration, de la capacité et de l'engagement de toutes les parties prenantes clés nécessitera un travail acharné et une gestion efficace du changement au fil du temps. Il n'est pas nécessaire que les changements se produisent tous en même temps. La concrétisation de la vision d'un RDFE peut être envisagée comme un cheminement au cours duquel des progrès graduels sont réalisés dans chacune des quatre

composantes de cet écosystème, de manière à ce qu'elles soient liées et se renforcent mutuellement.

Une évaluation initiale de la situation par rapport au cadre conceptuel permettra à chaque pays de comprendre les lacunes et d'établir des priorités pour la mise en place d'un écosystème de la finance numérique plus responsable. Cette évaluation doit couvrir plusieurs dimensions, à savoir :

- La mesure des risques encourus par les consommateurs de SFN, par exemple, au moyen d'enquêtes téléphoniques nationales qui fournissent des informations détaillées et ventilées par genre sur l'expérience des clients dans l'accès et l'utilisation des SFN.
- Une cartographie des parties prenantes afin d'identifier et de mieux comprendre les différents acteurs de l'écosystème de la finance numérique et d'avoir une idée générale de leur capacité et de leur volonté à jouer un rôle actif pour rendre la finance numérique plus responsable.
- Des auto-évaluations des principaux acteurs de la finance numérique afin de mesurer leur état de préparation à adhérer à cette vision et de les situer par rapport aux quatre composantes.

Cette évaluation permettra aux autorités du secteur financier et aux autres parties prenantes d'établir des priorités et d'élaborer un plan d'action. Le plan doit prévoir les mesures que les différentes parties prenantes peuvent prendre pour identifier, prévenir et atténuer les risques encourus par les consommateurs de SFN et produire de bons résultats pour les clients, en accordant une attention particulière aux mesures les plus urgentes en faveur des personnes vulnérables.

6.3 Rôle des autres parties prenantes dans la mise en œuvre au niveau des pays

Les organismes mondiaux, les bailleurs de fonds et les prestataires d'assistance technique peuvent apporter un soutien crucial à la principale autorité du secteur financier et aux autres parties prenantes dans leur cheminement vers un écosystème de la finance numérique plus responsable.

ORGANISMES MONDIAUX ET RÉGIONAUX

Les parties prenantes au niveau des pays se tournent vers les organismes de normalisation d'envergure mondiale pour

Les organismes mondiaux, les bailleurs de fonds et les prestataires d'assistance technique peuvent apporter un soutien crucial à la principale autorité du secteur financier et à d'autres parties prenantes dans leur cheminement vers un écosystème de la finance numérique plus responsable.

s'inspirer et s'orienter vers la promotion et l'adoption de mesures de finance responsable. Certains de ces acteurs mondiaux, tels que l'OCDE, le SPTF, GOGLA, BTCA et GSMA, ont déjà publié des principes, des normes, des bonnes pratiques ou des recommandations qui mettent l'accent sur certains aspects du RDFE. Il s'agit par exemple d'éléments de réglementation, de supervision et de pratiques commerciales axées sur le client, de principes de collaboration efficace et de recommandations visant à renforcer les capacités. Il sera important que les organismes mondiaux continuent ou commencent à intégrer dans leurs directives des messages clés sur la protection des consommateurs et des données afin qu'ils puissent servir de référence aux acteurs nationaux lors de la mise en œuvre. Ainsi, l'IAIS (International Association of Insurance Supervisors), organisme mondial de normalisation des contrôleurs d'assurance, indique que les intermédiaires et les prestataires doivent agir avec soin et diligence dans le meilleur intérêt des clients et que, pour garantir des résultats équitables, les prestataires et les intermédiaires doivent adopter un traitement équitable des clients dans le cadre de leur culture d'entreprise (IAIS, 2019).

Plusieurs organismes mondiaux proposent également des échanges entre pairs, des examens ou des évaluations, des activités de renforcement des capacités et de formation, qui peuvent être très utiles pour partager les connaissances, les expériences et les enseignements sur la construction d'écosystèmes responsables. On peut citer à titre d'exemple les programmes d'apprentissage conjoints de l'Alliance pour l'inclusion financière et l'examen par les pairs de l'OCDE de la mise en œuvre des principes de haut niveau sur la protection financière des consommateurs.

De même, les organismes régionaux jouent également un rôle important dans la promotion de l'échange de connaissances, la diffusion des meilleures pratiques en matière de mise en œuvre, l'aide aux pays pour créer des écosystèmes plus responsables, le suivi des efforts et la promotion du changement. C'est le cas, par exemple, des initiatives de

Financial Sector Deepening (FSD) Africa visant à mesurer les risques pesant sur les consommateurs et les initiatives de renforcement des capacités de l'Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas

BAILLEURS DE FONDS

Les bailleurs de fonds peuvent fournir des ressources monétaires et techniques précieuses pour soutenir certains des éléments clés décrits dans ce cadre, en particulier à court terme, afin de compléter les ressources et les capacités limitées des parties prenantes locales. Ils peuvent également inciter les parties prenantes à prendre des mesures concrètes dans le domaine de la finance responsable qui se traduisent par des résultats positifs pour les clients. Les bailleurs de fonds peuvent ainsi contribuer à renforcer la capacité technique des associations de consommateurs pour les aider à mieux identifier les problèmes du secteur financier touchant les clients et à les traduire en messages de plaidoyer concrets, ce qui peut contribuer à renforcer leur collaboration avec les autorités du secteur financier. Le programme Fair Digital Finance Accelerator lancé par Consumers International et financé par la Fondation Bill & Melinda Gates a permis à de nombreuses associations de consommateurs de renforcer leurs capacités en matière de plaidoyer et de réglementation des services financiers numériques. Les bailleurs de fonds peuvent également renforcer les capacités techniques des organismes de réglementation et de supervision afin de mieux prévenir, identifier et atténuer les risques émergents que présentent les SFN pour les consommateurs, et de mieux communiquer avec les prestataires de ces services, comme le montrent les projets menés dans certains pays par la Banque mondiale sur la RegTech et la SupTech et les initiatives Policy Accelerator du Fonds d'équipement des Nations Unies. Les investisseurs peuvent également jouer un rôle important dans l'instauration d'une culture de la finance numérique responsable au niveau du conseil d'administration, en encourageant les prestataires à faire preuve d'une plus grande responsabilité dans leur conduite et leurs opérations.

PRESTATAIRES D'ASSISTANCE TECHNIQUE AU SECTEUR FINANCIER

Les instituts spécialisés peuvent jouer un rôle important dans plusieurs des domaines décrits dans le présent document. Ils peuvent par exemple proposer des programmes de formation et de renforcement des capacités sur les risques liés aux SFN, la protection des consommateurs et la finance responsable, et y intégrer certains des éléments décrits dans le présent cadre, ainsi que les orientations et les outils à venir. Le programme de

formation virtuelle sur la supervision de l'inclusion financière numérique élaboré par le Digital Frontiers Institute, le CGAP et Toronto Centre, comprenait par exemple des sessions sur les mesures de réglementation et de supervision axées sur le client pour la protection des consommateurs de services financiers numériques.

6.4 Mesurer la réalisation d'une vision du RDFE

Les principaux indicateurs permettant de mesurer le renforcement de la responsabilité dans un écosystème de finance numérique sont les suivants : une meilleure gestion et une réduction des risques liés à l'utilisation des SFN par les consommateurs et l'obtention de résultats intermédiaires positifs par ces derniers. Mesurer le succès d'une approche, quelle qu'elle soit, n'est pas sans poser des difficultés, surtout lorsqu'elle fait intervenir plusieurs parties prenantes qui mènent une action individuelle concertée. Tout dépend également du stade de développement du RDFE du pays concerné, tous les pays n'en étant pas au même stade. Plus précisément, l'évaluation du chemin parcouru vers la responsabilité dans un écosystème de services financiers numériques implique de mesurer de manière régulière les risques auxquels sont exposés les consommateurs, de déterminer si les différentes parties prenantes sont prêtes à intensifier leurs efforts pour promouvoir la responsabilité et de recueillir des informations qualitatives auprès de toutes les parties prenantes pour déterminer la manière dont elles ont amélioré leurs activités et adopté un comportement plus responsable dans leur rôle au sein de l'écosystème de services financiers numériques.

Pour mesurer le succès de la vision de la RDFE dans un pays donné, il faudra recueillir des données de référence. Il peut s'agir des résultats d'une enquête nationale sur la demande, ventilée par genre, qui mesure les risques auxquels les consommateurs de SFN sont confrontés.

La collecte de données de référence sera essentielle pour évaluer la réalisation de la vision du RDFE dans un pays donné. Il peut s'agir de données collectées dans le cadre d'une enquête nationale ventilée par genre et axée sur la demande, qui mesure les risques auxquels les consommateurs de SFN sont confrontés, et d'une cartographie des acteurs pertinents de l'écosystème du pays, établie à l'aide d'une analyse de l'environnement des parties prenantes. Il peut aussi s'agir d'une auto-évaluation des principales parties prenantes de l'écosystème quant à leur état de préparation et à leurs lacunes en matière d'orientation client, de collaboration, de capacités et d'engagement. Les données ventilées par genre du côté de l'offre, lorsqu'elles sont disponibles, sont également un élément important pour comprendre la situation de référence d'un projet pilote de RDFE. Le plan d'action découlant des évaluations initiales permettra de mesurer les progrès accomplis dans la réalisation d'une vision du RDFE, par exemple en menant une enquête de suivi du côté de la demande pour déterminer si les risques encourus par les consommateurs de SFN ont diminué.

Références bibliographiques

Alliance for Financial Inclusion (AFI). 2020. "Policy Model on Consumer Protection for Digital Financial Services." September. https://www.afi-global.org/sites/default/files/publications/2020-11/AFI_CEMC%2BDFS_PM_AW3_digital.pdf.

Alliance for Financial Inclusion (AFI). 2023. "Policy and Regulatory Reforms in the AFI Network 2022." June 26. <https://www.afi-global.org/publications/policy-and-regulatory-reforms-in-the-afi-network-2022/>.

Alonso, Tatiana, and Diana Dezso. 2023. "Supply-Side Gender-Disaggregated Data for Advancing Financial Inclusion: Insights and Areas for Further Research." Working Paper. Washington, D.C.: CGAP. https://www.cgap.org/sites/default/files/publications/S-GDD%20Data_Final.pdf.

Antara News. 2022. "Financial Innovation, Risk Mitigation Must Go Together: BI." February 2. <https://en.antaranews.com/news/213077/financial-innovation-risk-mitigation-must-go-together-bi>.

Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia (Asobancaria). N.d. Accessed March 7, 2024. <https://www.asobancaria.com/>.

Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia (Asobancaria). 2022. "Experto Certificado en Protección." Accessed May 16, 2024. <https://www.asobancaria.com/capacitaciones/experto-certificado-en-proteccion-de-datos-febrero-2022/>.

Australian Banking Association. N.d. "Financial Assistance Hub." <https://www.ausbanking.org.au/financial-assistance-hub/>.

Bangko Sentral ng Pilipinas (BSP), Financial Sector Forum, Philippines. 2021. "Guidelines for Consumer Protection in Financial Services." August 24. https://www.bsp.gov.ph/Media_And_Research/Banking%20Advisories/FSF-Consumer_Protection_Guidelines.pdf.

Bank of Ghana Innovation Hub. N.d. <https://www.bog.gov.gh/fintech-innovation/innovation-hub/>.

Bank Negara Malaysia. 2014. "Introduction of New Products." March 7. https://www.bnm.gov.my/documents/20124/938039/std_028_5.pdf.

Bank Negara Malaysia. 2022. "Financial Literacy Month 2022 goes Nationwide to Promote Digital Financial Literacy." October 4. <https://www.bnm.gov.my/-/flm2022-launch>.

Banque Centrale des États de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO). N.d. "Fintech et Digitalisation des Services Financiers dans l'UEMOA." <https://www.bceao.int/fr/content/fintech-et-digitalisation-des-services-financiers-dans-luemoa>.

BBC News. 2023. "Inside the deadly instant loan app scam that blackmails with nudes." October 10. <https://www.bbc.com/news/world-asia-india-66964510>.

Berg, Gunhild, and Bilal Zia. 2017. "Harnessing Emotional Connections to Improve Financial Decisions: Evaluating the Impact of Financial Education in Mainstream Media." *Journal of the European Economic Association* 15 (5): 1025–1055. <https://doi.org/10.1093/jeea/jvw021>.

Better Than Cash Alliance (BTCA). 2021. "UN Principles for Responsible Digital Payments." <https://responsiblepayments.org/>.

Bruhn, Miriam, Luciana de Souza Leão, Arianna Legovini, Rogelio Marchetti, and Bilal Zia. 2016. "The Impact of High School Financial Education: Evidence from a Large-Scale Evaluation in Brazil." *American Economic Journal: Applied Economics* 8 (4): 256–295. <https://www.aeaweb.org/articles?id=10.1257/app.20150149>.

Burritt, Kiendel. 2018. "Zoon's Journey into Customer centricity in Africa." Case study. June. Washington, D.C.: CGAP. <https://customersguide.cgap.org/sites/default/files/resource/2018/07/CGAP-Zoon-Case-Study.pdf>.

- Burritt, Kiendel, Tashmia Ismail-Saville, and Gerhard Coetzee. 2018. "Change Management Toolkit." CGAP toolkit. June. Washington, D.C.: CGAP. <https://customersguide.cgap.org/sites/default/files/resource/2018/07/CGAP-Change-Management-Toolkit.pdf>.
- CekRekening. N.d. "Official Crime Prevention Service Channel from the Ministry of Communication and Information of the Republic of Indonesia." <https://cekrekening.id/home>.
- Central Bank of Ireland. 2023. "Unofficial Consolidation of the Consumer Protection Code 2012 (revised 13 December 2023)." <https://www.centralbank.ie/docs/default-source/regulation/consumer-protection/other-codes-of-conduct/unofficial-consolidation-of-the-consumer-protection-code.pdf>.
- Cerise+Social Performance Task Force (SPTF). N.d.a. "Digital Financial Services Standards." <https://cerise-sptf.org/digital-financial-services/>.
- Cerise+Social Performance Task Force (SPTF). N.d.b. "Responsible Inclusive Finance Facility for Sub-Saharan Africa (RIFF-SSA)." <https://cerise-sptf.org/riff-ssa/>.
- Cerise+Social Performance Task Force (SPTF). N.d.c. <https://cerise-sptf.org/client-protection-pathway/>.
- CGAP. N.d. "Why Go Customer-Centric? Case Studies." <https://customersguide.cgap.org/why-go-customer-centric/casestudies>.
- CGAP. 2017. "Customer-Centric Guide." <https://customersguide.cgap.org/>.
- CGAP. 2022a. "Country Case: National Commission of the Retirement Savings System (Consar) of Mexico" Publication. Washington, D.C.: CGAP. https://www.cgap.org/sites/default/files/research_documents/2022_02_MMT_Mexico.pdf
- CGAP. 2022b. "Country Case: Russia International Confederation of Consumer Societies (KonfOP)." Publication. Washington, D.C.: CGAP. https://www.cgap.org/sites/default/files/research_documents/2022_02_MMT_Russia.pdf
- CGAP. 2022c. "Market Monitoring for Financial Consumer Protection: Tool 1: Analysis of Regulatory Reports." Publication. Washington, D.C.: CGAP. <https://www.cgap.org/research/publication/market-monitoring-tool-analysis-regulatory-reports>.
- Chalwe-Mulenga, Majorie, Eric Duflos, and Gerhard Coetzee. 2022. "The Evolution of the Nature and Scale of DFS Consumer Risks: A Review of Evidence." Slide Deck. Washington, D.C.: CGAP. https://www.cgap.org/sites/default/files/publications/slidedeck/2022_02_Slide_Deck_DFS_Consumer_Risks.pdf.
- Chalwe-Mulenga, Majorie, Yasmin Bin-Humam, and Eric Duflos. 2022. "Digital Finance Risks Hitting Women Hardest: Breaking Bias in Evidence." CGAP Blog post, March 8. <https://www.cgap.org/blog/break-bias-evidence-shows-digital-finance-risks-hit-women-hardest>.
- Coetzee, Gerhard. 2018. "Customer-Centric Guide." July. Executive Summary. Washington, D.C.: CGAP: https://customersguide.cgap.org/sites/default/files/resource/2018/07/CGAP_percent20C-CGuide-FinalLowRes_Web.pdf.
- Consumers International. N.d. "Fair Digital Finance Accelerator." Accessed March 7, 2024. <https://www.consumersinternational.org/what-we-do/fair-finance/fair-digital-finance-accelerator/>.
- Consumers International. 2024. "Digital Finance: The Consumer Experience in 2024." <https://www.consumersinternational.org/media/522017/digital-finance-the-consumer-experience-in-2024.pdf>.
- CSIRT Asobancaria. N.d. Accessed March 7, 2024. <https://csirtasobancaria.com/>.
- Demirgüç -Kunt, Asli, Leora Klapper, Dorothe Singer, and Saniya Ansar. 2022. "The Global Findex Database 2021: Financial Inclusion, Digital Payments, and Resilience in the Age of COVID-19." Washington, D.C.: World Bank. <https://www.worldbank.org/en/publication/globalindex/Report>
- Duflos, Eric, Mary Griffin, and Myra Valenzuela. 2021. "Elevating the Collective Consumer Voice in Financial Regulation." Working Paper. Washington, D.C.: CGAP. https://www.cgap.org/sites/default/files/publications/2021_03_WorkingPaper_Collective_Consumer_Voice_updated.pdf.
- Duflos, Eric, and Juan Carlos Izaguirre. 2022. "Reading Findex with A Consumer Protection Lens." Washington, D.C.: CGAP. <https://www.cgap.org/blog/reading-findex-with-consumer-protection-lens>.
- Duflos, Eric, and David Medine. 2023. "Consumer & Data Protection: A New Approach to Intersecting Risks." CGAP blog post, September 12. <https://www.cgap.org/blog/consumer-data-protection-new-approach-to-intersecting-risks>.

- Fair Finance International. 2021. "10 Years in the Making: Brazilian Over-indebtedness Bill Finally Approved." June 17. <https://www.fairfinanceinternational.org/ff-international/news-overview/2021/10-years-in-the-making-brazilian-over-indebtedness-bill-finally-approved/>.
- Financial Conduct Authority (FCA). 2022a. "Artificial Intelligence Public-Private Forum." Last updated October 11, 2022. <https://www.fca.org.uk/news/news-stories/financial-services-ai-public-private-forum>.
- Financial Conduct Authority (FCA). 2022b. "Data Strategy Update." Last updated June 24, 2022. <https://www.fca.org.uk/publications/corporate-documents/data-strategy-update-2022>.
- Financial Conduct Authority (FCA). 2023a. "Fair Treatment of Customers." Last updated March 13, 2023. <https://www.fca.org.uk/firms/fair-treatment-customers>
- Financial Conduct Authority (FCA). 2023b. "Senior Managers and Certification Regime." Last updated March 30, 2023. <https://www.fca.org.uk/firms/senior-managers-certification-regime>.
- Fintech Alliance Ph. N.d. "Position paper." <https://fintechalliance.ph/thought-leadership/>.
- Fintech Association for Consumer Empowerment (FACE). N.d. <https://faceofindia.org/>.
- Fintech Association for Consumer Empowerment (FACE). 2023. "Code of Conduct for Digital Lending." September. https://faceofindia.org/wp-content/uploads/2023/12/FACE-Code-of-Conduct_Sep-2023.pdf.
- Frisancho, Veronica. 2018. "The Impact of School-Based Financial Education on High School Students and Their Teachers: Experimental Evidence from Peru." March. IDB Working Paper No. IDB-WP-871. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3305510
- GIZ. (Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit). 2018. "Consumer Protection in ASEAN (PROTECT)." Bonn: GIZ. <https://www.giz.de/en/worldwide/105767.html>.
- Global Off-Grid Lighting Association (GOGLA). N.d. "Consumer Protection Code: Consumer Protection Principles and Indicators." <https://www.gogla.org/what-we-do/business-services-and-standards/consumer-protection-code/consumer-protection-principles-indicators/>.
- Global Off-Grid Lighting Association (GOGLA). 2023. "Global Off-Grid Solar Market Report." <https://www.gogla.org/reports/global-off-grid-solar-market-report/>.
- Global System for Mobile Communications Association (GSMA). N.d. "Mobile Money Certification." <https://gsmamobilemoneycertification.com/certified-mmmps/>.
- Global System for Mobile Communications Association (GSMA). 2024. "Women's Trust of Mobile Money and Agents in Nigeria and Senegal: A qualitative framework to understand trust." January. London: GSMA. https://www.gsma.com/solutions-and-impact/connectivity-for-good/mobile-for-development/wp-content/uploads/2024/01/Womens-Trust-of-Mobile-Money-and-Agents-in-Nigeria-and-Senegal_Eng.pdf.
- Gulati, Ranjay. 2009. *Reorganize for Resilience: Putting Customers at the Center of Your Organization*. Harvard Business Press. <https://www.hbs.edu/faculty/Pages/item.aspx?num=30395>.
- Gupta, Sunil, and Valarie Zeithaml. 2006. "Customer Metrics and Their Impact on Financial Performance." *Marketing Science* 25 (6): 718–739. https://www.researchgate.net/publication/227442466_Customer_Metrics_and_Their_Impact_on_Financial_Performance.
- India Today. 2024. "Google Deletes 2,200 Fake Loan Apps from Play Store: Here is How to be Safe." February 6. <https://www.indiatoday.in/technology/news/story/google-deletes-2200-fake-loan-apps-from-play-store-here-is-how-to-be-safe-2498426-2024-02-06>.
- Innovations for Poverty Action (IPA). N.d. "Consumer Protection Research Initiative: Funded Projects." <https://poverty-action.org/consumer-protection/funded-projects>.
- International Association of Insurance Supervisors (IAIS). 2019. "ICP 19 – Conduct of Business." <https://www.iaisweb.org/icp-online-tool/13530-icp-19-conduct-of-business/>.
- Izaguirre, Juan Carlos. 2020. "Making Consumer Protection Regulation More Customer-Centric." Working Paper. Washington, D.C.: CGAP. https://www.cgap.org/sites/default/files/publications/2020_06_WorkingPaper_Making_Consumer_Protection_Regulation_More_Customer_Centric.pdf.
- Izaguirre, Juan Carlos, and Maria Moreno-Sanchez. 2022. "Peruvian Authorities Pilot Tool to Improve Consumer Listening." CGAP blog post, June 30. <https://www.cgap.org/blog/peruvian-authorities-pilot-tool-to-improve-consumer-listening>.

- Izaguirre, Juan Carlos, Denise Dias, Eric Duflos, Laura Brix Newbury, Olga Tomilova, and Myra Valenzuela. 2022. "Market Monitoring for Financial Consumer Protection." CGAP toolkit. Washington, D.C.: CGAP. <https://www.cgap.org/marketmonitoring>.
- Johns, Melissa, and Valentina Saltane. 2016. "Citizen Engagement in Rulemaking Evidence on Regulatory Practices in 185 Countries." World Bank Policy Research Working Paper. Washington, D.C.: World Bank. <http://documents1.worldbank.org/curated/en/462571475068174273/pdf/WPS7840.pdf>.
- Kaiser, Tim, Annamaria Lusardi, Lukas Menkhoff, and Carly Urban. 2022. "Financial education affects financial knowledge and downstream behaviors." *Journal of Financial Economics* 145 (2): 255–272. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0304405X21004281>.
- Koning, Antonique, Juan Carlos Izaguirre, and Aveesha Singh. 2022. "Customer Outcomes-Based Approach to Consumer Protection: A Guide to Measuring Outcomes." Reading Deck. Washington, D.C.: CGAP. https://www.cgap.org/sites/default/files/publications/slidedeck/2022_06_Reading_Deck_Customer_Outcomes_Based_Approach_Consumer_Protection.pdf.
- Koning, Antonique, Myra Valenzuela, Geric Laude, and Caroline Gale. 2018. "Pioneer Microinsurance: Building a Business around Positive Customer Experience Pays Off." Case Study. Washington, D.C.: CGAP. <https://customersguide.cgap.org/sites/default/files/resource/2018/07/CGAP-Pioneer-Case-Study.pdf>.
- Leather, Doug. 2013. "The Customer-Centric Blueprint." Johannesburg: Porcupine Press trading under DGR Writing & Research.
- Mazer, Rafe. 2016. "Kenya Ends Hidden Costs for Digital Financial Services." Washington, D.C.: CGAP. <https://www.cgap.org/blog/kenya-ends-hidden-costs-for-digital-financial-services>.
- Mazer, Rafe. 2018. "Kenya's Rules on Mobile Money Price Transparency Are Paying Off." Washington, D.C.: CGAP. <https://www.cgap.org/blog/kenyas-rules-on-mobile-money-price-transparency-are-paying>.
- Medine, David, and Gayatri Murthy. 2020. "Making Data Work for the Poor: New Approaches to Data Protection and Privacy." Washington, D.C.: CGAP. https://www.cgap.org/sites/default/files/publications/2020_01_Focus_Note_Making_Data_Work_for_Poor_0.pdf.
- Medine, David, and Ariadne Plaitakis. 2023. "Combining Open Finance and Data Protection for Low-income Consumers." Technical Note. February. Washington, D.C.: CGAP. https://www.cgap.org/sites/default/files/publications/20230216_Medine_TN_OpenFinanceDataProtection.pdf.
- Murthy, Gayatri, and Jaysree Venkatesan. 2018. "At the Heart of All That We Do: Janalakshmi's Journey to a Customer-Centric Bank in India." CGAP Case Study. July. Washington, DC: CGAP. <https://customersguide.cgap.org/sites/default/files/resource/2018/07/CGAP-Janalakshmi-Customer-Centric-Bank-Case-Study.pdf>.
- National Privacy Commission of the Philippines. 2022. <https://privacy.gov.ph/npc-shuts-down-26-online-lending-companies/>.
- Newbury, Laura Brix, and Eric Duflos. "Consumer Advisory Panels." CGAP Background Document. August. Washington, D.C.: CGAP. [https://www.findevgateway.org/sites/default/files/publications/2023/CGAP percent20Consumer percent20Advisory percent20Panels percent20Report percent20UPDATED percent20FINAL percent2019jan2023.pdf](https://www.findevgateway.org/sites/default/files/publications/2023/CGAP%20percent20Consumer%20Advisory%20Panels%20Report%20UPDATED%20FINAL%20percent2019jan2023.pdf).
- Newbury, Laura Brix, and Mehmet Kerse. 2023. "Crypto Consumer Protection: Why 'Wait and See' Is No Longer an Option." CGAP blog post. March 23. <https://www.cgap.org/blog/crypto-consumer-protection-why-wait-and-see-is-no-longer-option>.
- NewsLaundry. 2022. "The Death Trap That's India's Illegal Loan Apps." September 24. <https://www.newslaundry.com/2022/09/24/the-death-trap-thats-indias-illegal-loan-apps>.
- Njanja, Annie. 2023. "Big Tech on notice as regulators in Africa group to investigate their market conduct." March 2. <https://techcrunch.com/2023/03/02/big-tech-on-notice-as-regulators-in-africa-group-to-investigate-their-market-conduct/>
- Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). 2018. "G20/OECD INFE Policy Guidance on Digitalisation and Financial Literacy." October 4. <https://web.archive.org/2018-10-04/490032-G20-OECD-INFE-Policy-Guidance-Digitalisation-Financial-Literacy-2018.pdf>
- Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). 2020. "Compendium of Effective Approaches for Financial Consumer Protection in the Digital Age: FCP Principles 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8 and 9." January.

Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). 2022. "Updated G20/OECD High-Level Principles on Financial Consumer Protection." <https://www.oecd.org/finance/high-level-principles-on-financial-consumer-protection.htm>.

Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). 2024. "Consumer Finance Risk Monitor." OECD Publishing: Paris. <https://www.oecd.org/publications/consumer-finance-risk-monitor-047b2ea6-en.htm>.

OJK International Information Hub. 2024. "Strong and Stable Financial Services Sector to Support Sustainable Economic Growth." OJK press release, February 20. <https://www.ojk.go.id/iru/policy/detailpolicy/12059/strong-and-stable-financial-services-sector-to-support-sustainable-economic-growth>

Republic of the Philippines. 2021. "RA No. 11765: An Act Affording More Protection to Consumers of Financial Products and Services." Official Gazette, 26 July. Metro Manila. <https://www.officialgazette.gov.ph/2022/05/06/republic-act-no-11765/>.

Reserve Bank of India. 2022. "Recommendations of the Working Group on Digital Lending – Implementation." August 10. Mumbai. <https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/PressRelease/PDFs/PR689DL837E5F012B244F6DA1467A8DEB10F7AC.PDF>.

Reserve Bank of India. 2023. "Digital Lending Guidelines Frequently Asked Questions." February 14. Mumbai. <https://www.rbi.org.in/commonperson/english/scripts/FAQs.aspx?id=3413>.

Reserve Bank Innovation Hub. N.d. <https://rbihub.in/>.

Rhyné, Elisabeth, and Eric Duflos. 2020. "Debt Relief in the Pandemic: Lessons from India, Peru, and Uganda." CGAP Covid-19 Briefing. https://www.cgap.org/sites/default/files/publications/2020_12_COVID_Briefing_Debt_Relief.pdf.

Riquet, Corinne, Eric Duflos, and Juan Carlos Izaguirre. 2022. "Growth of Digital Finance in Côte d'Ivoire is Not Without Risks." CGAP blog post, September 29. <https://www.cgap.org/blog/growth-of-digital-finance-in-cote-divoire-is-not-without-risks>.

Riquet-Bamba, Corinne, Eric Duflos, Juan Carlos Izaguirre, and Antoine Navarro. 2023. "Digital Finance Consumer Risks: Senegal National Study." CGAP Background document. <https://www.findevgateway.org/slide-deck/2023/06/digital-finance-consumer-risks-senegal-national-study>.

Singapore FinTech Association. N.d. "BNPL Code of Conduct." <https://singaporefintech.org/bnpl-code-of-conduct/>.

Stahl, Lisa, and Gerhard Coetzee. 2018. "Case Study: DIGICEL Mobile Money (MonCash), Haiti." Case Study. Washington, D.C.: CGAP. https://customersguide.cgap.org/sites/default/files/resource/2018/05/CGAP_Digicel-Case-Study.pdf.

Stahl, Lisa, Barbara Magnoni, and Gerhard Coetzee. 2017. "Brief: Business Case for Customer centricity." April. CGAP Brief. Washington, D.C. https://www.cgap.org/sites/default/files/researches/documents/Brief-Business-Case-for-Customer-Centricity-Apr-2017_0.pdf.

Stop Scams UK. N.d. "About Stop Scams UK." <https://stopscamsuk.org.uk/about-stop-scams-uk>.

Superintendency of Banking, Insurance, and Private Pension Fund Administrators (SBS) Peru. 2023. "PEXT - Programa de Extensión SBS 25 Años." https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/img/images/programa_de_extension/cards/Libro-PEXT-25-Aniv.pdf.

Tomilova, Olga, Juan Carlos Izaguirre, and Eric Duflos. 2023. "How Do Industry Associations Promote Responsible Digital Finance?" CGAP blog post, June 29. <https://www.cgap.org/blog/how-do-industry-associations-promote-responsible-digital-finance>.

United Nations Capital Development Fund (UNCDF). 2022. "Advisory Panel on Women and Digital Financial Services in the CEMAC region." <https://policyaccelerator.uncdf.org/gender-intentional-policymaking/cemac-advisory-panel>.

United Nations Conference on Trade and Development (UNCTAD). 2020. "Report on Consumer Associations." https://unctad.org/system/files/official-document/ditcclp2019d2_en.pdf.

United Nations Secretary-General's Special Advocate for Inclusive Finance for Development (UNSGSA), BTCA, UNCDF, CGAP, and World Bank. 2023. "Igniting SDG Progress Through Digital Financial Inclusion (2023 Edition)." Report. Washington, D.C.: CGAP. <https://www.cgap.org/research/publication/igniting-sdg-progress-through-digital-financial-inclusion-2023-edition>.

United States Agency for International Development (USAID). 2022. "Digital Finance Campaign Replication Guide." <https://www.usaid.gov/sites/default/files/2022-12/Digital%20Finance%20Campaign%20Replication%20Guide.pdf>.

World Bank. 2015. "Institutional Arrangements for Financial Consumer Protection." Technical Note. August. Washington, D.C.: World Bank. <https://documents1.worldbank.org/curated/pt/939831472796983891/pdf/108122-WP-P143894-PUBLIC-ABSTRACT-EMAILED.pdf>.

World Bank. 2017. "Good Practices for Financial Consumer Protection, 2017 Edition." Washington, D.C.: World Bank. <https://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/brief/2017-good-practices-for-financial-consumer-protection>.

World Bank. 2021. "Building a Financial Education Approach: A Starting Point for Financial Sector Authorities." Financial Inclusion Support Framework Technical Note. June. Washington, D.C.: World Bank. <https://documents1.worldbank.org/curated/en/883771629960132032/pdf/Building-a-Financial-Education-Approach-A-Starting-Point-for-Financial-Sector-Authorities-Financial-Inclusion-Support-Framework-Technical-Note.pdf>.

World Bank. 2022. "National Financial Inclusion Strategies Resource Center." <https://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/brief/financial-inclusion-strategies-resource-center>.

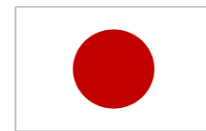
World Bank. 2023. "The Global State of Financial Inclusion and Consumer Protection 2022." Washington, DC: World Bank. <https://openknowledge.worldbank.org/server/api/core/bitstreams/82e01ae5-58e4-440a-9535-edf8d9f98902/content>.

World Bank and Cambridge Centre for Alternative Finance (CCAF). 2022. "The 3rd Global Fintech Regulator Survey." World Bank Group and the University of Cambridge. November. <https://www.jbs.cam.ac.uk/wp-content/uploads/2022/11/2022-ccaf-third-global-fintech-regulator-survey.pdf>.

Zetterli, Peter. 2021. "The Great Unbundling: How technology is making financial services modular and what it means for inclusion." Slide Deck. Washington, D.C.: CGAP. https://www.cgap.org/sites/default/files/publications/slidedeck/2021_11_SlideDeck_The_Great_Unbundling.pdf.

Zetterli, Peter. 2023. "Climate Adaptation, Resilience, and Financial Inclusion: A New Agenda." Focus Note. Washington, D.C.: CGAP. https://www.cgap.org/sites/default/files/publications/FocusNote_ClimateSynthesis_Final.pdf.

Membres du CGAP



Membres du CGAP (suite)



Ministry of Foreign Affairs of the Netherlands



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Swiss Agency for Development and Cooperation SDC



World Food Programme



Partenaires stratégiques du CGAP



Baillie Gifford™





Transformer des vies grâce à l'inclusion financière

cgap.org

