



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

**RAPPORT SEMESTRIEL DE SURVEILLANCE  
DES MOYENS ET SERVICES DE PAIEMENT  
A FIN JUIN 2021**

MARS 2022





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

**Direction Générale des Opérations et de l'Inclusion Financière**  
Direction des Systèmes et Moyens de Paiement

**RAPPORT SEMESTRIEL DE SURVEILLANCE DES MOYENS ET SERVICES DE PAIEMENT  
A FIN JUIN 2021**



Mars 2022





---

**SOMMAIRE**

<b>RÉSUMÉ</b>	<b>3</b>
<b>I. DIALOGUE AVEC LES ACTEURS DU MARCHÉ</b>	<b>4</b>
<b>II. SERVICES DE PAIEMENT ADOSSÉS À LA MONNAIE ÉLECTRONIQUE</b>	<b>4</b>
II.1. Efficience des services	5
II.1.1 Évolution de la volumétrie et de la valeur des opérations	5
II.1.2 Évolution des transactions nationales (Intra pays)	5
II.1.3 Évolution des transactions transfrontalières	5
II.1.4 Suivi des réclamations des clients	7
II.2. Sécurisation des dispositifs d'émission	7
II.3. Innovations et risques émergents	8
<b>III. ACTIVITÉS DE TRANSFERT RAPIDE D'ARGENT DANS L'UEMOA</b>	<b>9</b>
<b>Annexe : Evolution trimestrielle des activités des émetteurs de monnaie électronique</b>	<b>10</b>

---

---

## RÉSUMÉ

1. Le présent rapport fait la synthèse des échanges avec les acteurs du marché et retrace l'évolution des services de paiement adossés à la monnaie électronique au cours du premier semestre 2021.

2. Il met en relief les risques émergents dans le secteur de la monnaie électronique ainsi que les mesures prises par la Banque Centrale et les émetteurs pour les maîtriser. Les actions menées par la Banque Centrale en vue de la surveillance des services de transfert rapide d'argent sont également présentées.

3. Dans le cadre du dialogue avec les acteurs du marché, des réponses ont été apportées aux principales préoccupations exprimées par les établissements de monnaie électronique. Ces préoccupations portent sur le type de partenariat autorisé par la Banque Centrale pour les corridors intra-UEMOA, la gestion du compte de cantonnement de la contrepartie de la monnaie électronique et la réception de transferts de fonds internationaux sur des comptes de monnaie électronique.

4. Les transactions de monnaie électronique se sont établies à 2,42 milliards pour une valeur de 25.465 milliards de francs CFA à fin juin 2021 soit une hausse de 39,08% et 24,52% respectivement en volume et en valeur par rapport à fin décembre 2020. Elles se répartissent comme suit au premier semestre 2021 :

- opérations nationales (intra-pays) : 2,41 milliards de transactions pour une valeur de 25.002 milliards de francs CFA, correspondant à 98,2% de la valeur totale des opérations ;
- transferts inter-pays de l'UEMOA : 8,64 millions de transferts pour 432,71 milliards de francs CFA (1,70% de la valeur totale des opérations) ;
- réception de fonds internationaux sur les comptes de monnaie électronique : 517.710 transactions pour une valeur de 30,71 milliards de francs CFA (0,1% de la valeur totale des opérations).

5. Le nombre de cas de fraude s'est établi à 26 162 fraudes pour une valeur de 473,67 millions de francs CFA au premier semestre 2021 contre 29.330 fraudes évaluées à 1,041 milliard de francs CFA à fin décembre 2020, soit une baisse de 10,80% et de 54,53% respectivement en volume et en valeur.

---

---

Le présent rapport s'inscrit dans le cadre de la surveillance des moyens et des services de paiement dans l'UMOA au cours du premier semestre de l'année 2021. Il est élaboré sur la base :

- des données relatives à la volumétrie des transactions, aux incidents et aux fraudes enregistrés dans l'utilisation des services de paiement adossés à la monnaie électronique (SPAME) ;
- de l'analyse des risques inhérents aux moyens et aux services de paiement innovants.

Il est structuré autour des points ci-après :

- dialogue avec les acteurs du marché ;
- efficacité et sécurisation des services de paiement adossés à la monnaie électronique dans l'UMOA, avec un accent particulier sur les innovations et les risques émergents ;
- services de transfert rapide d'argent.

## **I. DIALOGUE AVEC LES ACTEURS DU MARCHÉ**

Les rencontres tenues avec les émetteurs de monnaie électronique ont permis à la Banque Centrale d'apporter des réponses à leurs préoccupations. Celles-ci portent notamment sur le type de partenariat autorisé par la Banque Centrale pour les corridors intra-UEMOA et la réception de transferts de fonds internationaux sur les comptes de monnaie électronique.

- **Partenariats pour les corridors intra-UEMOA**

Dans le cadre de l'offre de services de transfert de fonds adossés à la monnaie électronique entre pays de l'UEMOA, les acteurs ont interrogé la Banque Centrale sur la nécessité d'impliquer les banques émettrices dans la mesure où leurs partenaires techniques, en l'occurrence les sociétés de télécommunication, sont déjà parties prenantes.

A ce sujet, il a été rappelé que conformément aux exigences réglementaires, la mise en place d'un corridor de transfert de fonds ne peut être uniquement effectuée par des institutions non financières.

En effet, dans le cadre des partenariats liant les banques aux sociétés de télécommunications ou aux FinTech, la banque est l'entité émettrice de monnaie électronique. Par conséquent, elle doit être impliquée dans le contrat et assumer les responsabilités qui lui sont dévolues par les textes en vigueur. Dans le cas contraire, il s'agirait d'une infraction à l'article 4 de l'Instruction n°008-05-2015 régissant les conditions et modalités d'exercice des activités des émetteurs de monnaie électronique dans les Etats membres de l'UMOA, qui dispose en son dernier alinéa que *"la responsabilité de l'émission de monnaie électronique ne peut être externalisée auprès d'un opérateur technique"*.

- **Transfert de fonds internationaux en émission**

Dans la perspective d'une expansion de leurs activités, les établissements de monnaie électronique se sont interrogés sur la possibilité d'offrir des services de transfert de fonds internationaux en émission via les comptes de monnaie électronique.

En réponse il leur a été rappelé que l'article 2 du Règlement n°09//2010/CM/UEMOA relatif aux relations financières extérieures des Etats membres de l'UEMOA, seuls les intermédiaires agréés sont autorisés à offrir des services de transfert de fonds internationaux en émission et en réception. De même, selon l'Instruction n°013-11-2015 relative aux modalités d'exercice de l'activité de transfert rapide d'argent en qualité de sous-agent au sein de l'Union Monétaire Ouest Africaine, les banques et les systèmes financiers décentralisés autorisés sont les seuls établissements habilités à exercer des activités de transfert rapide d'argent.

---

## II. SERVICES DE PAIEMENT ADOSSÉS À LA MONNAIE ÉLECTRONIQUE

Les résultats de la surveillance des services de paiement adossés à la monnaie électronique retracés dans cette partie du rapport, portent sur l'efficacité et la sécurisation desdits services mesurées à travers la volumétrie des transactions, des réclamations et des incidents, ainsi que les innovations et les risques y afférents.

### II.1. Efficacité des services

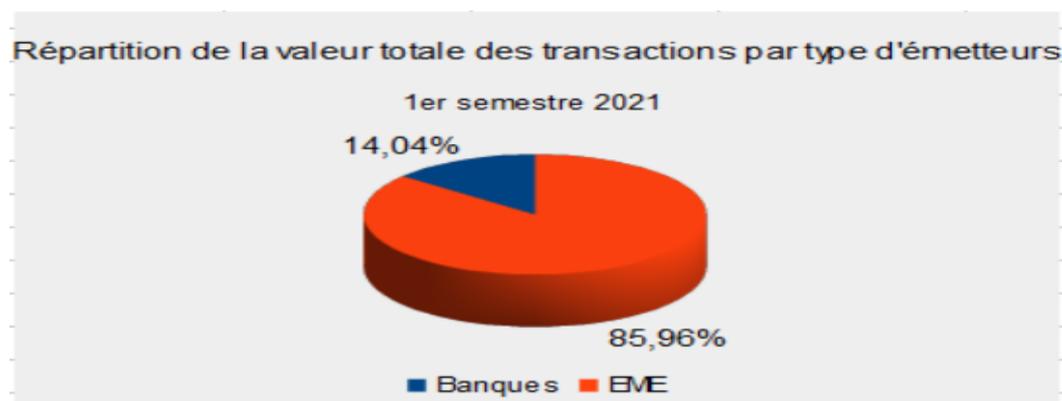
#### II.1.1 Évolution de la volumétrie et de la valeur des opérations

La tendance haussière de la volumétrie des opérations adossées à la monnaie électronique observée depuis ces dernières années s'est poursuivie au premier semestre 2021.

Ainsi, le nombre d'opérations de monnaie électronique est ressorti à 2,42 milliards évaluées à 25.465 milliards de francs CFA au cours de la période sous revue contre 1,74 milliard représentant une valeur de 20 451 milliards de francs CFA le semestre précédent. Ces hausses de 39,08% en volume et de 24,52% en valeur traduisent la dynamique du marché marquée à la fois par la diversification des offres, l'arrivée de nouveaux acteurs sur le marché et l'adoption croissante des paiements électroniques par les populations de l'Union.

Le graphique ci-après met en évidence la répartition de la valeur des transactions par émetteur au cours du premier semestre 2021.

**Graphique 1 : Répartition de la valeur globale des transactions par type d'émetteur**



Sources : Emetteurs, BCEAO

Les établissements de monnaie électronique demeurent les leaders du marché des paiements adossés à la monnaie électronique, avec plus de 85% de la valeur globale des transactions du semestre de référence.

Trois types d'opérations de monnaie électronique se distinguent à savoir les transactions nationales (intra-pays), les transferts inter-pays de l'UEMOA et les transferts internationaux (hors-UEMOA) en réception sur les comptes de monnaie électronique.

#### II.1.2 Évolution des transactions nationales (Intra pays)

Les transactions de monnaie électronique au niveau local portent essentiellement sur les services de première génération (rechargements téléphoniques, retraits/dépôts, paiements marchands et de factures, transferts nationaux, etc.) et de seconde génération (micro assurance, crédit et épargnes numériques offerts par les banques, les SFD et les sociétés d'assurances).

A fin juin 2021, le volume de ses opérations est ressorti à 2,41 milliards pour une valeur de 25.002 milliards de francs CFA, représentant 98,2% de la valeur totale des transactions, contre 1,73 milliard de transactions estimées à 20.095 milliards de francs CFA au titre du second semestre 2020, soit une hausse de 39,31% en volume et 24,42% en valeur.

### II.1.3 Évolution des transactions transfrontalières

Les services de paiement transfrontaliers offerts par les émetteurs de monnaie électronique se limitent aux États membres de l'Union. En outre, certaines banques ont noué des partenariats avec les établissements de monnaie électronique pour la réception de fonds internationaux sur les comptes de monnaie électronique.

En glissement semestriel, le nombre de transactions sur les corridors inter pays de l'UEMOA a enregistré une croissance de 18,03% soit 8,64 millions de transferts à fin juin 2021 contre 7,32 millions à décembre 2020. La valeur de ces opérations s'est également inscrite en hausse de 25,65% en passant de 344,39 milliards au second semestre 2020 à 432,71 milliards au premier semestre 2021, représentant 1,7% de la valeur totale des transactions à l'échelle de l'Union.

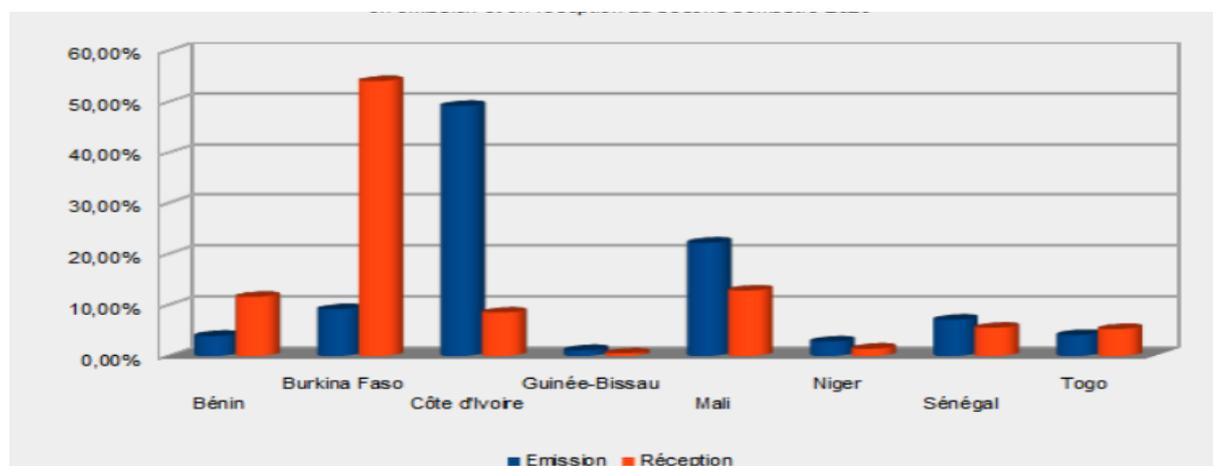
A l'instar des précédents semestres, l'analyse détaillée des données montre que le Burkina Faso et la Côte d'Ivoire demeurent respectivement le principal récepteur des opérations transfrontalières, avec 54,02% de la valeur totale des opérations et le principal émetteur avec 54,41% de la valeur totale des transactions.

A fin juin 2021, les cinq (5) corridors ci-après sont les plus actifs et concentrent environ 81% de la valeur totale des transactions :

- Côte d'Ivoire - Burkina Faso : 44,63%
- Burkina Faso - Mali : 14,85%
- Côte d'Ivoire - Mali : 11,47%
- Bénin - Togo : 5,47%
- Bénin - Côte d'Ivoire : 4,74%

Le graphique suivant retrace l'évolution des transferts régionaux en émission et en réception.

**Graphique 2 : Répartition par pays, de la valeur des transactions intra-UEMOA en émission et en réception à fin juin 2021.**



Sources : Emetteurs, BCEAO

Les réceptions de fonds internationaux sur les comptes de monnaie électronique se sont établies à 517.710 transactions pour une valeur de 30,71 milliards de francs CFA à fin juin 2021 contre 200.100 opérations évaluées à 11,01 milliards de francs CFA à fin décembre 2020, soit une croissance de 158,73% et de 178,93% respectivement en volume et en valeur.

A ce jour, les fonds proviennent exclusivement de la France où opèrent les établissements impliqués dans l'offre de ces services de transfert.

---

La progression du volume de ces opérations s'explique essentiellement par l'expansion au-delà de la Côte d'Ivoire et du Sénégal du service de réception de fonds internationaux sur les comptes de monnaie électronique. En effet, certaines banques installées au Bénin, au Burkina Faso et au Mali, offrent désormais ce service en partenariat avec des établissements de monnaie électronique.

#### **II.1.4 Suivi des réclamations des clients**

Au cours de la période sous revue, le nombre de réclamations reçues par les émetteurs de monnaie électronique s'est établi à 226.551 dont 224.344 traitées, soit un taux de traitement de 99,03%. Les principaux motifs de réclamation concernent :

- les erreurs sur les comptes bénéficiaires de dépôts ;
- les modifications de numéros de téléphone ;
- les annulations de transferts ;
- les erreurs sur les comptes bénéficiaires de transferts de fonds.

#### **II.2. Sécurisation des dispositifs d'émission**

L'appréciation de la sécurisation des opérations repose généralement sur l'analyse des incidents, de la fraude et des dispositifs de prévention et de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme. Au titre du premier semestre 2021, les seules données remontées concernent la fraude.

Les cas de fraude se sont établis à 26 162 pour une valeur de 473,67 millions de francs CFA au premier semestre 2021 contre 29 330<sup>1</sup> fraudes évaluées à 1,041 milliard de francs CFA à fin décembre 2020, soit une baisse de 10,80% et de 54,53% respectivement en volume et en valeur. Cette situation s'explique notamment par les actions de sensibilisation menées par les émetteurs à l'endroit de leurs clients et les mesures de répression prises à l'égard des fraudeurs.

Les cas de fraude sont essentiellement liés à l'ingénierie sociale, en particulier :

- "l'arnaque" client via le P2P (transfert de particulier à particulier) ;
- "l'arnaque" client par le point de vente via le retrait à distance ;
- "l'arnaque" client via un dépôt pour tiers ;
- les rechargements de crédit téléphonique ;
- le fractionnement des paiements marchands ;
- la fraude sur les comptes de distributeurs.

Les émetteurs de monnaie électronique poursuivent les actions de sensibilisation et de lutte contre la fraude afin de préserver la confiance des usagers et renforcer la protection de leurs fonds. Les principales mesures prises sont :

- la poursuite des campagnes de communication et de sensibilisation (diffusion de SMS, spots publicitaires, etc.) à l'endroit du grand public par rapport à la protection des comptes de monnaie électronique et aux différentes formes d'arnaques ;
- la mise en place d'un modèle de détection des fraudes ;
- la revue du parcours client afin de renforcer les contrôles ;
- les dépôts de plaintes auprès des autorités publiques compétentes ;
- la diffusion de notes d'information aux distributeurs en vue de les sensibiliser sur les dispositifs de maîtrise des risques ;
- la suspension ou l'avertissement des distributeurs impliqués dans les cas de fraude.

---

<sup>1</sup> Données du deuxième semestre 2020 actualisées à fin juin 2021

---

---

### II.3. Innovations et risques émergents

L'étude des dossiers relatifs aux produits et services innovants a mis en évidence les principales non-conformités suivantes :

- le non-respect des conditions de rémunération des produits d'épargne ;
- l'exclusion des émetteurs de monnaie électronique des accords de partenariat conclus pour l'offre de services ;
- l'omission des informations relatives à l'établissement de crédit promoteur des services de crédit et d'épargne numérique dans les actions de communication sur les services ;
- l'absence de dispositif permettant d'effectuer des vérifications au niveau du Bureau d'Information sur le Crédit (BIC) avant l'octroi de crédit ou de faire de la déclaration des données relatives à l'ensemble des prêts du client ;
- l'absence de dispositif de recueil et de gestion des réclamations clients, d'une cartographie des risques liés aux nouveaux services, d'un dispositif de gestion des impayés associé à l'offre de services de crédit ainsi que d'un modèle type de "Conditions Générales d'Utilisation (CGU)" fixant les rôles et les responsabilités incombant à la banque et au client.

Au regard des risques relevés, les acteurs concernés ont été enjoins de prendre les mesures nécessaires pour la mise en œuvre des recommandations ci-après :

- le strict respect des conditions de rémunération des produits d'épargne conformément à la Décision n°CM/UMOA/016/09/2014 fixant les conditions de rémunération des produits réglementés dans l'UMOA ;
  - l'implication des émetteurs de monnaie électronique dans les différents contrats conformément aux dispositions de l'article 4 de l'Instruction sur la monnaie électronique ;
  - la mise en conformité des actions de communication par rapport aux exigences de 18 de l'Instruction suscitée afin d'assurer la visibilité des émetteurs. A cet égard, la publicité de la fourniture des services de crédit et d'épargne numérique devra indiquer l'établissement de crédit promoteur comme fournisseur du service de crédit et d'épargne numérique ;
  - la vérification avant tout octroi de crédit, des rapports de solvabilité disponibles au niveau du Bureau d'Information sur le Crédit (BIC), et la déclaration des données relatives à tous les prêts du portefeuille de l'emprunteur, conformément à l'article 60 de la loi uniforme portant réglementation des BIC dans les Etats membres de l'UEMOA ;
  - la mise en place d'un dispositif de recueil et de gestion des réclamations clients, d'une cartographie des risques liés aux nouveaux services, d'une procédure de gestion des impayés associée à l'offre de services de crédit ainsi que la mise à disposition d'un modèle type de "Conditions Générales d'Utilisation (CGU)" fixant les rôles et les responsabilités incombant à la banque et au client.
-

---

### III. ACTIVITÉS DE TRANSFERT RAPIDE D'ARGENT DANS L'UEMOA

Au cours du premier semestre 2021, la Banque Centrale a organisé une rencontre par visioconférence avec les intermédiaires agréés à savoir : les banques et les SFD autorisés à exercer une activité de transfert rapide d'argent. Cette séance qui a rassemblé plus de 200 participants visait essentiellement à présenter :

- le cadre de surveillance des activités de transfert rapide d'argent aux acteurs du marché;
- les canevas de collecte des données de surveillance ;
- le projet d'élaboration d'une cartographie sectorielle des risques liés aux services de transfert rapide d'argent.

Les échanges ont permis de recueillir les observations des participants sur les canevas et de les sensibiliser sur leurs obligations en matière de reporting. A cette occasion, les participants ont été informés des travaux de la Banque Centrale visant l'harmonisation et l'automatisation des dispositifs de collecte de données.

=====

---

**Annexe : Evolution trimestrielle des activités des émetteurs de monnaie électronique**

1 <sup>er</sup> trimestre 2021				2 <sup>ème</sup> trimestre 2021			
Volumétrie		Fraude		Volumétrie		Fraude	
Nombre de transactions	Valeur des transactions	Nombre de transactions frauduleuses constatées	Valeur des transactions frauduleuses constatées	Nombre de transactions	Valeur des transactions	Nombre de transactions frauduleuses constatées	Valeur de transactions frauduleuses constatées
1 169 854 329	12 341 515 888 613	13 359	288 334 067	1 249 203 251	13 124 055 673 627	12 803	185 335 939





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

Avenue Abdoulaye Fadiga  
BP 3108 - Dakar - Sénégal  
[www.bceao.int](http://www.bceao.int)