



BCEAO

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

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

Août 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

DSMP0171J22

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

Août 2022



SOMMAIRE

RÉSUMÉ	3
I. DIALOGUE AVEC LES ACTEURS DU MARCHÉ	3
II. SERVICES DE PAIEMENT ADOSSÉS À LA MONNAIE ÉLECTRONIQUE	5
2.1 Évolution globale des transactions	5
2.1.1 Évolution des transactions nationales (intra pays)	6
2.1.2 Évolution des transactions transfrontalières	6
2.2 Sécurisation des dispositifs d'émission (fraudes, incidents et dispositifs de prévention et de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme)	7
2.3 Suivi des réclamations des clients	8
2.4 Innovations et risques émergents	8
III. SERVICES DE TRANSFERT RAPIDE D'ARGENT DANS L'UEMOA	9

RÉSUMÉ

1. Le présent rapport procède à une synthèse des échanges avec les acteurs du marché et analyse les évolutions de l'activité au cours du second semestre 2021. Il met en exergue 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 BCEAO en vue de la surveillance des services de transfert rapide d'argent sont également présentées.

2. Les échanges avec les acteurs du marché ont essentiellement porté sur les problématiques relatives à l'encadrement de la tarification des services financiers numériques et la réglementation des FinTech dans l'Union.

3. Au titre de l'activité, le nombre d'opérations de monnaie électronique durant le second semestre est ressorti à 2,97 milliards évalué à 35.649,93 milliards de francs CFA contre 2,42 milliards représentant une valeur de 25 465,57 milliards de francs CFA le semestre précédent soit des hausses de 22,73% en volume et de 39,99% en valeur. Cette hausse s'explique essentiellement par les fêtes fin d'année et les baisses tarifaires opérées par les acteurs du marché. Ces opérations se répartissent comme suit :

- opérations nationales (intra-pays) : 2,96 milliards de transactions pour une valeur de 34.847,87 milliards de francs CFA, correspondant à 97,75% de la valeur totale des opérations ;
- transferts inter-pays de l'UEMOA : 14,63 millions de transferts pour 755,56 milliards de francs CFA (2,12% de la valeur totale des opérations) ;
- réception de fonds internationaux sur les comptes de monnaie électronique : 732 243 transactions pour une valeur de 46,49 milliards de francs CFA (0,13% de la valeur totale des opérations).

4. Les cas de fraude se sont établis à 310 274 pour une valeur de 1,07 milliard de francs CFA au second semestre 2021 contre 635 435 fraudes évaluées à 1,06 milliard de francs CFA à fin juin 2021, soit une baisse de 51,17% en volume et une hausse de 1,00% en valeur.

5. Dans le cadre du renforcement de la surveillance des moyens et des services de paiement, il a été élaboré une cartographie sectorielle des risques inhérents aux services de transfert rapide d'argent.

I. DIALOGUE AVEC LES ACTEURS DU MARCHÉ

La Banque Centrale a élargi le périmètre du dialogue établi avec les établissements de monnaie électronique (EME) à d'autres acteurs majeurs du marché afin de renforcer la surveillance des moyens et des services de paiement, dans un contexte de foisonnement des initiatives d'émission de monnaie électronique. Ainsi, outre les EME, les rencontres au cours du second semestre 2021 ont concerné les banques émettrices de monnaie électronique en partenariat avec des sociétés de télécommunication ou des sociétés de technologie financière. Les échanges ont porté sur les principaux points ci-après :

- **Encadrement de la tarification des services financiers numériques**

Au regard des évolutions récentes observées en matière de tarification des services financiers numériques, certains émetteurs ont exprimé leurs inquiétudes y relatives et ont plaidé pour une réglementation du marché par la BCEAO. Ainsi, la Banque Centrale définirait des prix indicatifs pour les différents services à l'image des taux indicateurs du secteur bancaire et de la microfinance.

En réponse, il a été rappelé que la réglementation actuelle de l'activité de monnaie électronique vise une concurrence saine entre les acteurs. A cet égard, le respect du cadre réglementaire demeure une priorité pour la BCEAO et fait l'objet d'un suivi attentif, dans un secteur digital en constante évolution, en particulier concernant la monnaie électronique.

De manière spécifique, il y a lieu de noter que l'Instruction n°008-05-2015 relative aux conditions et modalités d'exercice des activités des émetteurs de monnaie électronique dans les Etats membres de l'UMOA, n'encadre pas la tarification des services financiers numériques. Toutefois, ce texte fait obligation à l'établissement émetteur de mettre à la disposition de sa clientèle, de façon accessible, les conditions tarifaires applicables à ses opérations (cf. article 30).

- **Développement des Fintech dans l'Union**

Les préoccupations des émetteurs sur ce point portaient sur l'encadrement réglementaire des FinTech au regard de la croissance de leurs activités dans l'Union.

A ce sujet, il a été précisé que, pour l'heure, aucune Fintech n'est autorisée par la Banque Centrale à mener des activités de banque, de système financier décentralisé (SFD) ou d'établissement de monnaie électronique. Ces structures sont généralement en partenariat avec les prestataires habilités pour offrir des services innovants notamment les banques qui portent la responsabilité des non-conformités ou des infractions relevées dans le cadre de la surveillance ou de la supervision.

En complément, il a été indiqué que la Banque Centrale a mis en place un "Comité FinTech" qui a pour mission de promouvoir un développement harmonieux des FinTech afin de tirer avantage des opportunités qu'elles présentent pour renforcer l'inclusion financière des populations tout en préservant la stabilité du système financier de l'UEMOA. La Banque Centrale a initié des actions structurées autour des quatre axes ci-après :

- des interactions étroites avec les FinTech dans le cadre d'un Bureau de Connaissance et de Suivi des FinTech (BCSF) qui a été créé en novembre 2021.
- la mise à disposition d'un Laboratoire d'Innovation Financière devant fournir un environnement de tests des produits et des services proposés par les FinTech de l'UEMOA, sous la surveillance du Régulateur ;
- une veille technologique et réglementaire sur les innovations financières.
- l'adoption d'un cadre réglementaire et d'un dispositif de supervision et de surveillance adaptés ;

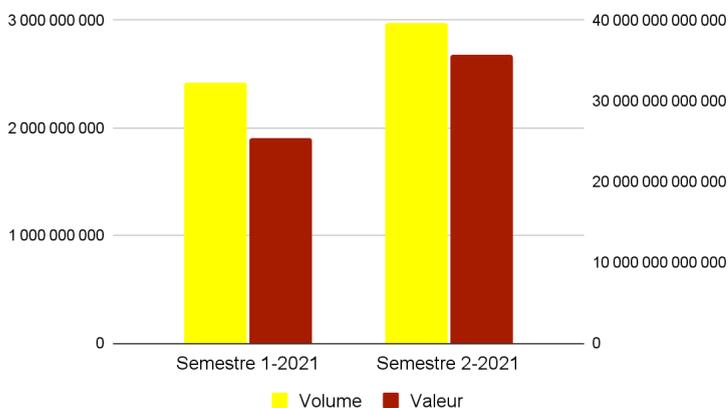
En tout état de cause, la Banque Centrale examine de très près le développement des Fintech et la conformité réglementaire des offres disponibles sur le marché et les actions appropriées sont mises en œuvre si nécessaire.

II. SERVICES DE PAIEMENT ADOSSÉS À LA MONNAIE ÉLECTRONIQUE¹

2.1 Évolution globale des transactions

Volumétrie et valeur des opérations

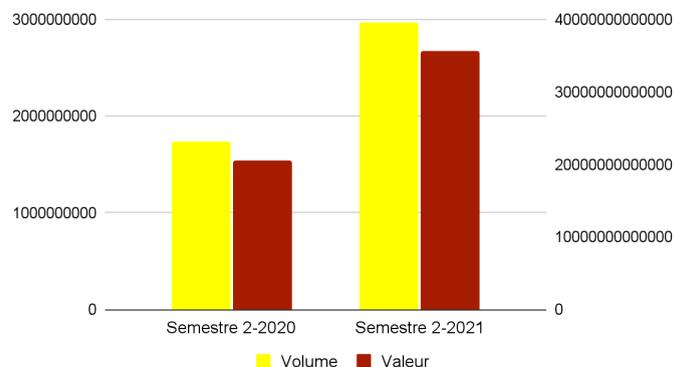
Graphique 1 : Evolution des transactions en glissement semestriel



Volume: ↘ 22,93% & valeur : ↘ 39,99%

Sources : Émetteurs, BCEAO

Graphique 2 : Evolution des transactions en glissement annuel



Volume: ↘ 70,69% & valeur : ↘ 74,31%

Sources : Émetteurs, BCEAO

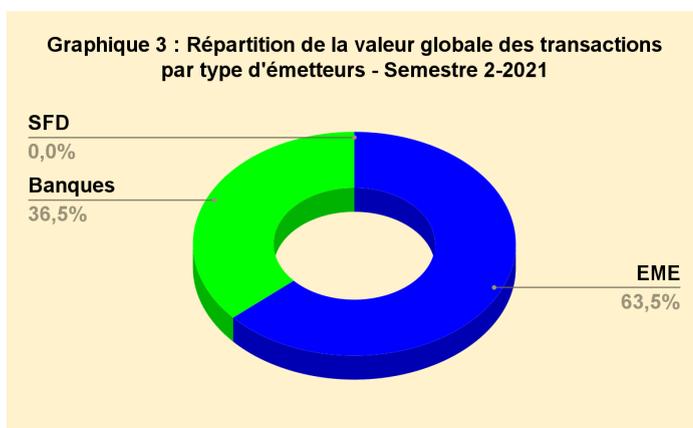
En glissement semestriel, le nombre de transactions de monnaie électronique est ressorti à 2,97 milliards évaluées à 35 649,93 milliards de francs CFA au cours de la période sous revue contre 2,42 milliards représentant une valeur de 25 465,57 milliards de francs CFA le semestre précédent.

En variation annuelle, la tendance haussière se poursuit également. Ainsi, à fin décembre 2020 on enregistrerait 1,74 milliard de transactions d'un montant total de 20 451,66 milliards de francs CFA contre 2,97 milliards opérations pour une valeur de 35 649,93 milliards de francs CFA en décembre 2021.

Ces évolutions sont imputables aux fêtes fin d'année et à la baisse des tarifs opérée par les acteurs du marché. Elles traduisent la dynamique du marché marquée à la fois par la diversification des offres et la démultiplication des acteurs dans l'écosystème.

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

Graphique 3 : Répartition de la valeur globale des transactions par type d'émetteurs - Semestre 2-2021



Sources : Émetteurs, BCEAO

Les établissements de monnaie électronique dominent le marché avec 63,5% de la valeur globale des transactions effectuées au cours du second semestre 2021.

¹ Les données du premier semestre 2021 analysées dans cette partie du rapport ont été actualisées.

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.

2.1.1 Évolution des transactions nationales (intra pays)

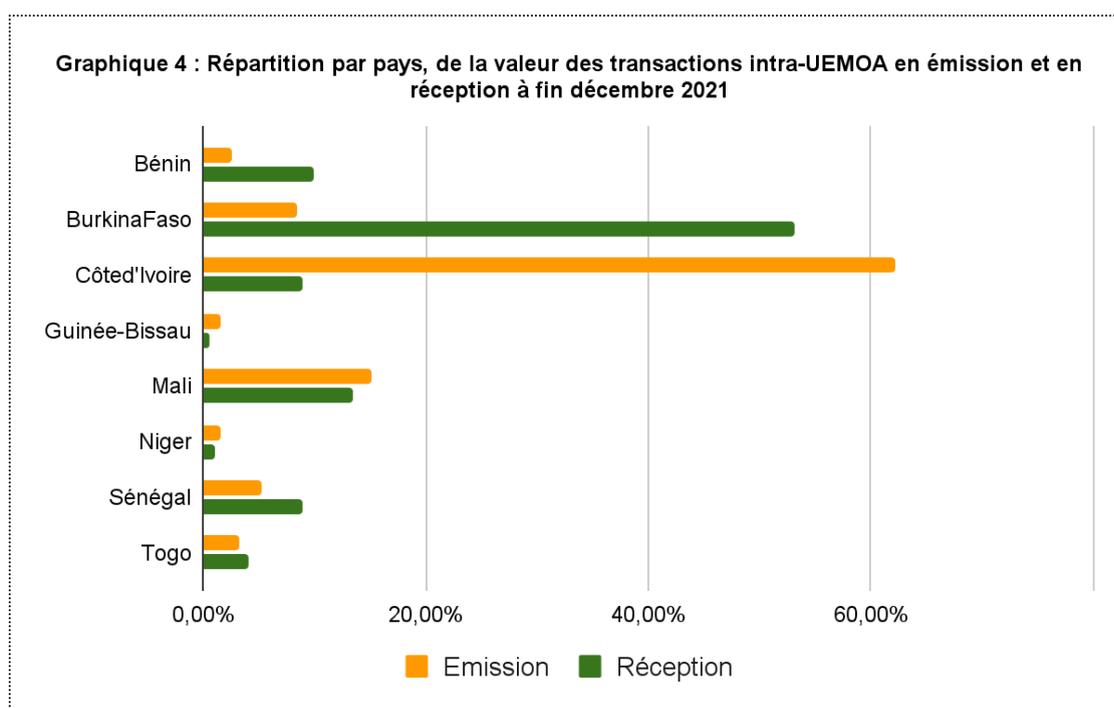
Les transactions de monnaie électronique au niveau local portent essentiellement sur les services de première génération (rechargements téléphoniques, retraits/dépôts, paiements marchands et de factures, transferts nationaux, etc.) et de seconde génération (micro assurance, crédit et épargnes numériques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

Au second semestre 2021, le nombre de ces opérations est ressorti à 2,96 milliards pour une valeur de 34.847,87 milliards de francs CFA, représentant 97,75% de la valeur totale des transactions, contre 2,41 milliards de transactions estimées à 25.002 milliards de francs CFA à fin juin 2021, soit une hausse de 22,82% en nombre et 39,38% en valeur.

2.1.2 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.

- **Transactions inter-pays de l'UEMOA**

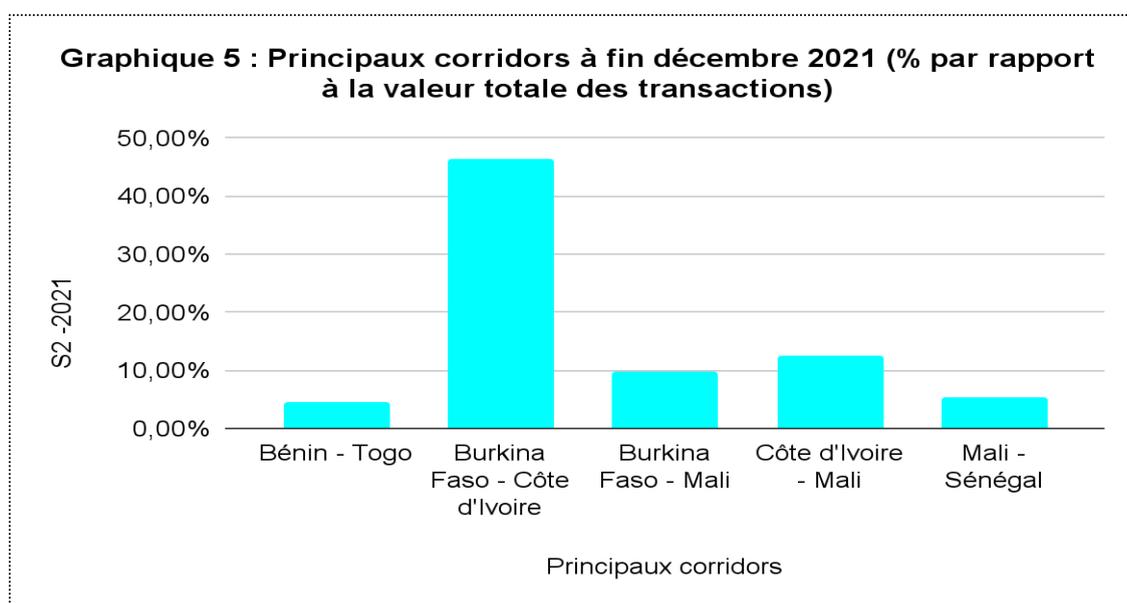


Sources : Émetteurs, BCEAO

A fin décembre 2021, le nombre et la valeur des transferts régionaux intra-UEMOA ont enregistré une croissance respectivement de 69,33% et 74,61%. En effet, au cours de la période sous-revue, on dénombre 14,63 millions de transactions évaluées à 755,56 milliards de francs CFA contre 8,64 millions de transferts d'un montant total de 432,71 milliards de francs CFA au premier semestre 2021. Les transactions inter-pays de l'UEMOA représentent 2,12% de la valeur totale des opérations au second semestre 2021.

Le Burkina Faso et la Côte d'Ivoire sont respectivement le principal récepteur avec 53,06% de la valeur totale des opérations et le principal émetteur avec 62,19% de la valeur totale des transactions.

Le graphique ci-après met en évidence les cinq corridors les plus actifs au cours du semestre sous revue.



Sources : Émetteurs, BCEAO

- **Transferts internationaux en réception sur des comptes de monnaie électronique dans l'Union**

Les transferts internationaux de fonds en réception sur les comptes de monnaie électronique sont des services offerts par des banques en partenariat avec des EME, conformément à la réglementation en vigueur. Les fonds proviennent exclusivement de la France où opèrent les établissements impliqués dans l'offre de ces services de transfert.

Les réceptions de fonds internationaux sur les comptes de monnaie électronique se sont établies à 732 243 transactions pour une valeur de 46,49 milliards de francs CFA à fin décembre 2021 contre 517 710 opérations évaluées à 30,71 milliards de francs CFA le semestre précédent, soit des croissances de 41,44% et de 51,39% respectivement en volume et en valeur. Ces hausses sont tirées par les banques partenaires d'établissements de monnaie électronique au Bénin, au Burkina Faso, en Côte d'Ivoire, au Mali et au Sénégal. Il convient de noter que ces opérations représentent 0,13% de la valeur totale des opérations au second semestre 2021.

2.2 Sécurisation des dispositifs d'émission (fraudes, incidents et dispositif de prévention et de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme)

Les cas de fraude se sont établis à 310 274 pour une valeur de 1,07 milliard de francs CFA au second semestre 2021 contre 635 435 fraudes évaluées à 1,06 milliard de francs CFA à fin juin 2021, soit une baisse de 51,17% en volume et une hausse de 1,00% en valeur.

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

- les arnaques des clients via le code OTP ;
- les arnaques des clients suite à une erreur de dépôt ;
- les arnaques des clients via le paiement marchand ;

-
- les arnaques des clients via le E-commerce ;
 - les arnaques des points de vente (PDV) via l'utilisation de faux billets de banque.

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 limitation du délai de validité du code de sécurité (OTP) ;
- la limitation des retraits journaliers et hebdomadaires ;
- le blocage des comptes bénéficiaires ;
- la mise en oeuvre de procédures de recouvrement des comptes bénéficiaires ;
- la mise en place d'un modèle de détection des transactions suspectes ;
- la limitation du montant des paiements marchands à 50 000 francs CFA.

2.3 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 2,65 millions. Elles concernent essentiellement :

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

2.4 Innovations et risques émergents

Au cours du second semestre 2021, l'analyse des dossiers relatifs aux produits et aux services innovants a mis en évidence les principaux constats ci-après :

- des actions de communication non-conformes aux exigences réglementaires ;
- un non-respect des plafonds réglementaires des cartes prépayées ;
- une subrogation de l'émetteur par le partenaire technique ;
- des conditions de remboursement des utilisateurs non-conformes aux exigences réglementaires ;
- des exigences techniques non-conformes aux dispositions réglementaires.

Au regard des risques relevés, les acteurs concernés ont été enjoins de prendre les mesures nécessaires afin de :

- veiller à ce que les actions de communication à l'endroit du public indiquent clairement la banque comme promoteur du service de réception de transfert rapide d'argent sur les comptes de monnaie électronique ;
 - veiller au respect des plafonds fixés par les dispositions de l'article 31 de l'Instruction n°008-05-2015 relative aux conditions et modalités d'exercice des activités des émetteurs de monnaie électronique dans les Etats membres de l'UMOA ;
 - réviser les Conditions Générales d'Utilisation (CGU) pour se conformer à l'article 35 de l'Instruction n°008-05-2015 relatif aux conditions et modalités de remboursement ;
 - réviser les contrats de partenariats techniques afin de mettre les exigences techniques en conformité par rapport aux dispositions des 7 et 26 de l'Instruction sur la monnaie électronique.
-

Par ailleurs, il convient de signaler que dans le cadre des travaux du Comité FinTech, il a été élaboré une cartographie des risques liés à l'innovation financière dans l'Union. Cette activité a notamment pour objectifs de (i) retracer les pratiques mises en œuvre par les FinTech pour l'identification, la cotation et la gestion des risques inhérents aux services qu'elles fournissent et (ii) d'identifier des évolutions réglementaires pouvant contribuer à renforcer la maîtrise des risques liés aux activités des FinTech et à leurs offres de services.

III. SERVICES DE TRANSFERT RAPIDE D'ARGENT DANS L'UEMOA

Dans le cadre du renforcement de la surveillance des moyens et des services de paiement, une cartographie des risques inhérents aux services de transfert rapide d'argent a été élaborée. La mise en oeuvre de ce projet a permis notamment :

- de définir un cadre harmonisé d'identification, de cotation et de hiérarchisation des risques des STRA ;
- d'identifier les risques transversaux ou émergents du secteur ;
- de relever les évolutions réglementaires destinées à renforcer la maîtrise des risques inhérents aux STRA.

L'analyse des données collectées met en évidence une prépondérance des risques opérationnels qui sont notamment liés aux systèmes d'information, à la conformité des opérations et aux fraudes internes et externes.

Les risques liés aux systèmes d'information concernent principalement l'indisponibilité et les insuffisances des plate-formes qui occasionnent des suspens, des difficultés dans le traitement des transactions et exposent celles-ci aux cyberattaques. Il convient de signaler que malgré les dispositifs de maîtrise des risques mis en place par les établissements, ces risques sont à un niveau de criticité majeur et concernent la quasi-totalité des plateformes.

Les risques de non-conformité réglementaire relevés portent sur le fractionnement des montants des transactions afin de contourner les plafonds en vigueur. Ces risques ont un niveau de criticité modéré et sont dus au manque de sensibilisation des agents et des défaillances dans le contrôle interne au sein des établissements.

Les risques de fraude sont quant à eux modérés. Ils s'expliquent essentiellement par le manque de sensibilisation ou de formation des agents du réseau sur les problématiques liées au Blanchiment des Capitaux et au Financement du Terrorisme ainsi qu'à la fraude.

Au regard de ce qui précède, il y a lieu d'inviter les intermédiaires agréés à renforcer leurs dispositifs de maîtrise des risques par des sessions de formation à l'attention de leurs sous-agents ainsi que des mesures opérationnelles pour détecter les opérations fractionnées.

=====



BCEAO

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

Avenue Abdoulaye Fadiga
BP 3108 - Dakar - Sénégal
www.bceao.int