

Deuxième Edition de la Semaine de l'Inclusion Financière dans l'UEMOA

SESSION 2 : BENCHMARK SUR LES CADRES DE PROTECTION DES CONSOMMATEURS : CADRES REGLEMENTAIRES ET INITIATIVES RECENTES

Amelia GREENBERG, *Directrice Adjointe de la SPTF*

Sénégal
19 Novembre 2019



Aperçu de la SPTF

- Membres de plus de 125 pays
- A géré l'élaboration des **Normes Universelles de Gestion de la Finance Inclusive et Responsable**, publiées en 2012 et actualisées tous les 3 à 5 ans
- Favorise le dialogue entre les différents acteurs du secteur de la finance inclusive
- Soutient la mise en œuvre de bonnes pratiques par le biais de ses facilités de finance inclusive et responsable (FFIR)

La SPTF travaille avec tous les acteurs pour développer, diffuser et promouvoir des normes et des pratiques qui placent les clients au centre de toutes les décisions opérationnelles et stratégiques.

Il y a 19 normes, organisées selon six dimensions.

Elles intègrent les enseignements de nombreuses initiatives de notre secteur.



La finance responsable inclut la protection client

La Performance sociale

Faire
du
bien

□ Définir clairement les objectifs sociaux et les inclure dans la planification stratégique, créer une culture institutionnelle d'engagement envers ces objectifs sociaux, comprendre les besoins des clients, atteindre les marchés cibles, proposer des produits et services financiers et non financiers de grande qualité, traiter les employés de manière responsable, rechercher une gestion du rendement équilibrée.

La Protection client

Ne pas
nuire

□ Assurer la responsabilité envers les clients par le biais de produits appropriés, la transparence, la confidentialité des données, le traitement équitable, la prévention du surendettement, la tarification responsable et les canaux de communication permettant de traiter les plaintes.

Questions à aborder

- 1) Quelles sont les défis majeurs en matière de protection des consommateurs liés au développement des technologies financières ?
- 2) Quelles sont les solutions apportées par votre structure?

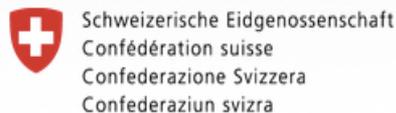
Défis Majeurs de Protection des Consommateurs dans la Finance Numérique: étude de cas de Kenya

- Taux de défaut élevé
- Taux d'intérêt exorbitants
- Exclusion de certaines couches de la population
- Produits non-adaptés aux besoins des consommateurs
- Pratiques de protection des consommateurs inadéquates
- Mécontentement et/ou confusion à cause d'un faible contact avec des personnes au sein du fournisseur
- Réglementation inégale des fournisseurs traditionnels (SFD, banques) et de nouveaux acteurs (fintech)
- Aucun moyen de suivre les effets dans la vie des clients

Solutions apportées par la SPTF

- RIFF-SSA/MENA:
 - formations de toutes les parties prenantes concernées
 - subventions octroyées aux fournisseurs de services financiers pour renforcer des capacités
 - nouvelles ressources
- L'habilitation des consommateurs par des voies impartiales:
 - Choix, voix, respect, contrôle
 - Réseau national des agents, éducation financière
- Intégration des indicateurs de résultats au niveau des clients dans le cadre réglementaire

Responsible Inclusive Finance Facility for Sub-Saharan Africa and the Middle East / North Africa (RIFF-SSA/MENA)



- Organise des formations sur la finance inclusive et responsable et les outils y afférents
- Co-finance des projets visant à renforcer les capacité des fournisseurs de services financiers dans le domaine de la finance responsable et inclusive
- Supervisé par un comité de pilotage qui se réunit trimestriellement
- Régions desservies : l'Afrique et le Moyen-Orient

Renseignez-vous : <https://sptf.info/resources/riff-ssa-mena>