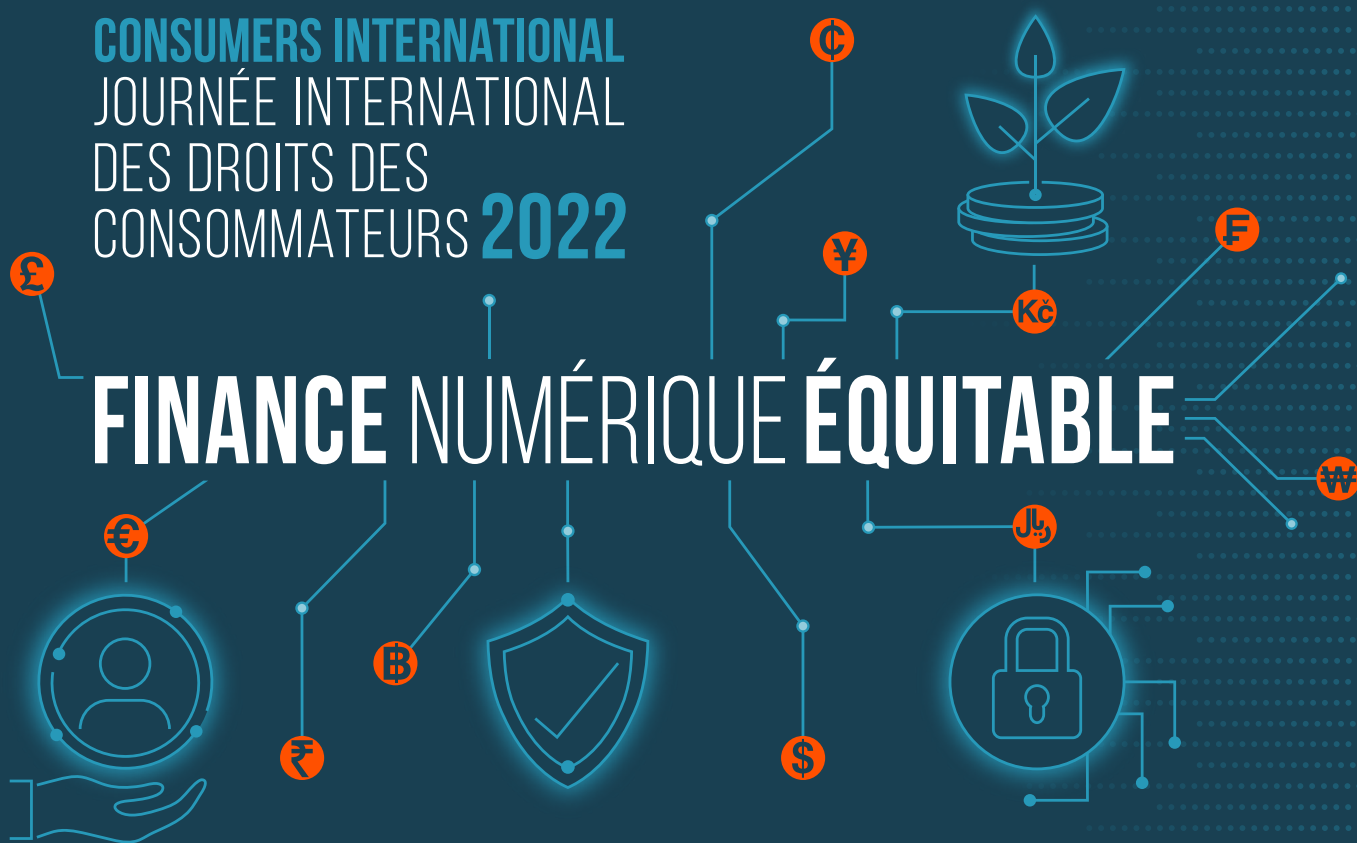


CONSUMERS INTERNATIONAL
JOURNÉE INTERNATIONALE
DES DROITS DES
CONSOMMATEURS 2022

FINANCE NUMÉRIQUE ÉQUITABLE



BÂTIR LA FINANCE NUMÉRIQUE ÉQUITABLE

Une vision pour la Finance
Numérique Equitable de la part
de Consumers International
et de nos plus de 200 membres
dans plus de 100 pays

NOTRE VISION

Les services financiers numériques peuvent rendre les consommateurs-trices plus autonomes partout dans le monde. Pour ce faire, ces services doivent être **inclusifs, sûrs et durables, ainsi que protéger vos données et votre confidentialité** :

Inclusifs :

Tout le monde, y compris les femmes et les consommateurs vulnérables, peut facilement accéder à des services financiers numériques à la fois fiables et abordables.



Ces services sont conçus pour répondre aux besoins des client-e-s et promouvoir le bien-être financier. Les choix des consommateurs-trices s'appuient sur un design intuitif et inclusif qui les aide à prendre de bonnes décisions financières.

Sûrs :

Les consommateurs-trices profitent au maximum des services financiers numériques et ont la certitude que leur argent est en sécurité. Des conseils et des recours accessibles, simples et opportuns sont disponibles lorsque les choses tournent mal.



Protection des données et de la confidentialité :

L'identité et les droits des personnes sont respectés. Les services financiers numériques donnent aux personnes un réel contrôle de l'accès à leurs données et de l'utilisation de celles-ci. Les dispositifs de sécurité et leur application protègent efficacement les personnes contre les abus et l'exploitation.



Durables :

Les communautés ont un foyer pour lequel vivre et un avenir financier pour lequel épargner. Les services financiers numériques stimulent la finance climatique et intègrent dans toutes les décisions les considérations relatives à l'impact environnemental. Les client-e-s sont informé-e-s de l'impact sur le développement durable, et les services financiers alignés sur le principe de la neutralité carbone sont l'option proposée par défaut.



Le développement de l'intégration et de la résilience financières est essentiel à la prospérité des communautés et des économies. Nous voulons des services et produits financiers numériques qui nous aident à réduire la pauvreté, à éviter l'endettement, à créer des emplois, à améliorer la santé, à créer de la richesse et à nous aider à planifier l'avenir de façon durable. Les services financiers numériques peuvent nous aider de bien des manières, mais cela demandera des efforts.

Pour maximiser les avantages et éviter que les client-e-s ne soient lésé-e-s, les associations de consommateurs-trices, les gouvernements, le secteur financier et les organisations de la société civile doivent travailler ensemble afin de créer un marché équitable, sûr et durable pour tous.

DE LA VISION À LA RÉALITÉ : LES RISQUES QUE NOUS DEVONS ABORDER

Dans le monde entier, les cadres réglementaires financiers ont été conçus pour faire face à la présence des technologies numériques, mais beaucoup d'entre eux manquent encore de mécanismes efficaces de protection des consommateurs-trices, et des capacités de surveillance et d'application appropriées. De même, certains prestataires de finance numérique ignorent les besoins des consommateurs-trices et les exposent activement à des vulnérabilités. L'utilisation de la technologie et la possibilité d'une société sans argent liquide engendrent de nouveaux risques et exacerbent ceux que présentent déjà les services financiers.

CES RISQUES COMPRENNENT :



Une infrastructure et un réseau de distribution peu sécurisés et peu fiables

Seules 54 % des plateformes bancaires ouvertes en Amérique latine déclarent utiliser la norme de sécurité OAuth1¹. Pour les consommateurs-trices, c'est dans cette région du globe que les atteintes à la protection des données sont les plus nombreuses. Au niveau mondial, le nombre de ces violations dépasse l'augmentation des données créées².

En Zambie, le manque de liquidités pour les agents est considéré-e comme un « problème récurrent et majeur qui affecte l'expansion des activités des agents dans les zones rurales et les endroits difficiles d'accès. »³

Le nombre de distributeurs automatiques de billets dans les pays de l'UE diminue régulièrement depuis 2014, et cette tendance s'accélère.



Fraude et escroquerie

À l'échelle mondiale, la fraude liée aux applications mobiles augmente plus rapide que l'utilisation de ces dernières ou des smartphones⁴. En Asie du Sud-Est, une personne sur trois a été victime d'une fraude en ligne dans le contexte de l'essor important d'activités en ligne telles que le commerce électronique et le télétravail, essor provoqué par la pandémie de COVID-19 en 2020⁵.

1 <https://resources.axway.com/financial-services/report-open-banking-and-open-finance-in-latin-america-2021-snapshot>

2 <https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/xx/pdf/2019/03/consumer-loss-barometer-2019.pdf>

3 Reported in https://www.cgap.org/sites/default/files/publications/slidedeck/2022_02_Slide_Deck_DFS_Consumer_Risks.pdf

4 https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3588453

5 <https://www.biiia.com/covid-19-impact-on-fraud-1-in-3-people-in-southeast-asia-have-experienced-Online-fraud/>



Utilisation abusive des données

Le risque de biais sexistes dans les algorithmes est bien connu⁶. Aux États-Unis, Goldman Sachs a été accusé de parti pris sexiste en faveur des hommes⁷ dans le cadre de son Apple Card lancée récemment.



Manque de transparence et design complexe

Au Kenya, en Inde, en Indonésie et aux Philippines, les utilisateurs-trices d'applications mobiles et de prêts entre particuliers ont récemment connu une augmentation des cas de défaut de paiement, en partie attribuée au manque de compréhension du prêt et de ses conditions générales⁸.



Des mécanismes de recours inadaptés

Au Bangladesh, au Cambodge et en Ouganda, seuls 11 pour cent des client-e-s ayant rencontré des difficultés avec l'argent mobile les ont signalées via un canal de réclamation officiel⁹.



Manque de protection des consommateurs-trices et d'applications des réglementations

À l'échelle mondiale, la responsabilité à l'égard des escroqueries et l'application des réglementations contre ces dernières sont limitées¹⁰. Le Royaume-Uni a été qualifié de « capitale mondiale de l'escroquerie bancaire ». Il faut parfois deux ans pour qu'une affaire d'escroquerie soit portée devant les tribunaux, et la police ne dispose que de ressources limitées pour trouver et arrêter les escrocs¹¹.



Faible niveau d'éducation financière

Une étude réalisée en 2020 a montré que les consommateurs-trices de 26 pays obtiennent des résultats très médiocres en termes d'indicateurs d'éducation financière tels que les connaissances, les comportements et les attitudes. Les femmes et les jeunes ont généralement des niveaux plus bas d'éducation financière¹².

6 https://www.womensworldbanking.org/wp-content/uploads/2021/02/2021_Algorithmic_Bias_Report.pdf

7 <https://venturebeat.com/2019/11/11/goldman-faces-probe-after-entrepreneur-claims-gender-bias-in-apple-card-algorithm/>

8 Reported in https://www.cgap.org/sites/default/files/publications/slidedeck/2022_02_Slide_Deck_DFS_Consumer_Risks.pdf

9 Reported in https://www.cgap.org/sites/default/files/publications/slidedeck/2022_02_Slide_Deck_DFS_Consumer_Risks.pdf

10 https://www.itu.int/en/ITU-T/extcoop/figisymposium/Documents/ITU_SIT_WG_Unlicensed%20Digital%20Investment%20Schemes_f.pdf

11 <https://inews.co.uk/inews-lifestyle/money/saving-and-banking/uk-bank-scam-capital-world-lack-police-resources-1351256>

12 <https://www.oecd.org/financial/education/oecd-infe-2020-international-survey-of-adult-financial-literacy.pdf>

La technologie est vulnérable aux pirates informatiques et acteurs illégaux, ce qui engendre des risques importants en matière de sécurité et de confidentialité. Les fraudes et les escroqueries augmentent de façon exponentielle¹³. Les consommateurs-trices risquent non seulement de perdre leur argent, mais également leurs données personnelles et biométriques, lesquelles ne pourront jamais être récupérées.

L'inclusion numérique est de plus en plus une condition préalable à l'inclusion financière. Les disparités mondiales dans le domaine de la connectivité empêchent un accès généralisé aux outils numériques. Les ordinateurs et téléphones portables personnels ont remplacé la succursale bancaire, mais l'on part du principe que les réseaux et appareils sont à la fois disponibles et abordables. Un faible niveau d'éducation numérique et financière est une chose courante et inégalement répartie entre les générations. Ces facteurs engendrent et exacerbent les fractures numériques.

Les produits financiers numériques sont souvent plus complexes, mais conçus pour proposer une interface sans friction, ce qui peut nuire une prise de décision éclairée. Les forces du marché signifient que le profilage peut être utilisé pour sélectionner les consommateurs-trices rentables, menant ainsi à davantage d'exclusion.

L'utilisation des algorithmes et de l'intelligence artificielle peut conduire à des biais sexistes, ainsi qu'à l'exclusion ou à la discrimination. L'accumulation de données au sein d'un ensemble restreint d'entreprises réduit la concurrence et peut entraîner des prix plus élevés pour les consommateurs-trices.

Le manque d'interactions humaines sur les canaux de réclamation peut rendre difficile la résolution des problèmes lors de l'utilisation de produits et services financiers numériques. La connaissance des mécanismes de recours est également faible, et l'accès à ces derniers peut être coûteux ou nécessiter trop de bureaucratie.

Le déclin progressif des options de paiement en argent liquide expose les consommateurs-trices vulnérables à l'exclusion financière et sociale. Une société totalement dépourvue d'argent liquide limite le droit fondamental des consommateurs-trices à choisir la façon dont ils gèrent leurs finances sur le marché.

La multiplication des technologies numériques sans alternatives sûres est particulièrement préjudiciable aux personnes déjà vulnérables : celles qui sont déjà plus susceptibles d'être victimes de discrimination, celles qui sont jugées moins rentables et celles sur lesquelles les données sont insuffisantes.

Pour faire face à ces risques, les législateurs-trices, les organes chargés de l'application des réglementations, les prestataires et les partie prenantes de la société civile doivent travailler ensemble pour résoudre les problèmes communs.

¹³ https://www.cgap.org/sites/default/files/publications/slidedeck/2022_02_Slide_Deck_DFS_Consumer_Risks.pdf

POURQUOI CETTE VISION MAINTENANT

La finance numérique a le potentiel de transformer les moyens de subsistance des consommateurs-trices si elle est soutenue par des cadres efficaces de protection des consommateurs-trices qui existent en parallèle des options de paiement en argent liquide. La création de services et infrastructures financiers numériques bien conçus peut offrir des moyens sûrs et novateurs d'utiliser des services financiers et d'améliorer la santé financière des consommateurs-trices.

LES AVANTAGES COMPRENENT :



Une accessibilité accrue

En Amérique latine, au cours de la pandémie de COVID-19, la technologie financière a aidé 40 millions de personnes à ouvrir des comptes afin d'accéder aux virements conditionnels d'argent liquide de leurs gouvernements¹⁴.



Une amélioration du rapport qualité-prix

Aux Tonga, les envois de fonds constituent une source de revenus essentielle, représentant jusqu'à 37 % du PIB du pays. L'introduction d'un service numérique d'envois de fonds a permis de réduire de moitié le coût de ces derniers (qui sont parmi les plus élevés au monde), et de les rendre plus rapides et plus sécurisés¹⁵.



Davantage d'innovation et de personnalisation

Au Royaume-Uni, les applications de gestion financière personnelle aident les gens à maîtriser leurs dépenses et à rester dans leur budget. L'épargne automatisée aide les adultes à épargner pour la première fois¹⁶.



Davantage de choix et de commodité

Au Mozambique, des recherches montrent que les outils numériques pour les paiements, l'épargne et les envois de fonds réduisent les coûts et les risques liés aux longs trajets pour se rendre dans les succursales bancaires¹⁷.



Meilleurs pour la planète

En Nouvelle-Zélande, les données financières sont utilisées pour aider les gens à comprendre leur empreinte carbone et à modifier leurs habitudes de consommation afin de les rendre plus écologiques¹⁸.

14 <https://dealroom.co/blog/fintechs-hottest-market-latin-america>

15 https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/news_ext_content/ifc_external_corporate_site/news+and+events/news/impact-stories/tonga-remittances-2020

16 <https://www.openbanking.org.uk/news/obie-publishes-second-open-banking-impact-report/>

17 <https://assets.publishing.service.gov.uk/media/5fbd3eb5e90e077edee807d3/glmlic-wp030.pdf>

18 <https://www.cogo.co/>

Dans les régions développées et en cours de développement, les services financiers numériques utilisent les réseaux mobiles pour bouleverser les modèles bancaires traditionnels. Pour de nombreux consommateurs-trices dans le monde, l'argent mobile et les portefeuilles numériques sont souvent plus efficaces et plus accessibles.

Les produits et services financiers numériques peuvent nous permettre de mieux comprendre l'expérience des consommateurs-trices et ainsi accélérer le processus d'inclusion. Si elles sont utilisées de façon équitable et avec une surveillance efficace, les transactions numériques peuvent générer des empreintes numériques et de nouvelles façons de définir la solvabilité, élargissant ainsi l'accès aux prêts.

L'agrégation avec d'autres ensembles de données facilite la création de produits plus personnalisés et intégrés, permettant ainsi aux consommateurs-trices de gérer leur propre portefeuille de services financiers selon leurs besoins individuels. Les services personnalisés peuvent offrir aux gens une meilleure vue d'ensemble de leur argent, plus de contrôle sur ce dernier, et contribuer à renforcer leur résilience financière.

L'épargne automatisée peut aider les gens à épargner facilement de petites sommes. Certains services de plateforme engendrent des investissements plus accessibles et à moindre coût.

Les technologies financières émergentes ont fourni à un nombre croissant de prestataires de services financiers numériques soucieux du développement durable les outils nécessaires pour offrir aux consommateurs-trices la transparence en matière de pratiques de consommation durables¹⁹. Les solutions technologiques ont le potentiel de donner aux consommateurs-trices un meilleur aperçu de leurs choix durables et d'orienter leurs comportements vers des résultats permettant de lutter contre le changement climatique.

Les technologies numériques vont continuer à remodeler partout l'ensemble des formes de services financiers, y compris les paiements, les prêts, les assurances et la gestion de patrimoine – un processus que la pandémie de COVID-19 n'a fait qu'accélérer.



¹⁹ <https://www.weforum.org/agenda/2020/11/sustainable-digital-finance-low-carbon-economy/>

UNE OPPORTUNITÉ DE CONSTRUIRE ENSEMBLE

Cette vision de la finance numérique équitable demande à toutes les parties prenantes de jouer leur rôle. Les services financiers numériques équitables doivent s'appuyer sur des politiques centrées sur les consommateurs-trices et des systèmes fiables. L'écosystème financier numérique doit proposer un meilleur rapport qualité-prix, et offrir à tous la santé et la résilience financières, où que ces personnes se trouvent.

Travaillez avec Consumers International et nos plus de 200 membres dans plus de 100 pays afin de bâtir un marché des services financiers numériques qui soit inclusif, sûr, durable, et qui protège vos données et votre confidentialité.

