

# FINANCE NUMÉRIQUE

## L'EXPÉRIENCE DU CONSOMMATEUR, 2023

Janvier 2023



**CONSUMERS  
INTERNATIONAL**

TRAVAILLONS ENSEMBLE  
POUR LE CHANGEMENT

# TABLE DES MATIÈRES

Sommaire exécutif .....	i
1. Introduction .....	1
2. Les piliers de la finance numérique équitable du point de vue du consommateur .....	3
3. Vers un Indice de finance numérique équitable .....	7
Aperçu .....	7
Portée .....	8
esoImpératifs de protection de la finance numérique équitable .....	8
Situation du cadre de protection des consommateurs de services financiers .....	10
Environnement de la finance numérique équitable .....	11
Résultats pour les utilisateurs de la finance numérique équitable .....	13
Méthodologie de calcul de l'indice .....	14
4. Analyses .....	18
Aperçu général .....	18
Impératifs de protection de la finance numérique équitable .....	20
Situation du cadre de protection des consommateurs de services financiers .....	22
Terrain de la finance numérique équitable .....	26
Résultats pour les utilisateurs de la finance numérique équitable .....	29
5. Conclusion .....	31
Remerciements .....	36
Annexe A : Listes des indicateurs et des variables de données .....	40
Annexe B : Aperçu des sources de données supplémentaires .....	48
<b>Bibliographie</b> .....	50
<b>Liste de tableaux</b>	
Tableau 1: Aperçu de l'échantillonnage de pays .....	8
Tableau 2 : Nombre de variables de données par élément .....	15
Tableau 3 : Répartition par groupe de pays .....	17
Tableau 4: Principales frustrations des utilisateurs dans l'ensemble et par groupe .....	28
<b>Liste des figures</b>	
Figure 1: Cadre conceptuel : piliers et éléments associés .....	3
Figure 2: Correspondance entre la vision de Consumers International et les éléments du cadre conceptuel ....	6
Figure 3 : Scores moyens de l'indice pour les éléments et les piliers .....	18
Figure 4 : Aperçu des scores des groupes de pays par pilier de protection des consommateurs de services financier .....	19
Figure 5: Scores totaux et par élément des impératifs de protection au sein des groupes .....	20
Figure 6: Scores totaux et par élément du cadre de protection au sein des groupes .....	22
Figure 7: Scores totaux et par élément du terrain de l'inclusion et de la protection au sein des groupes ....	26
Figure 8: Résultats au niveau de l'utilisateur final .....	29

## Liste des encadrés

Encadré 1 : Principaux risques de protection des consommateurs dans les services financiers numériques .....	9
Encadré 2 : Indicateurs de durabilité tels que définis par l'Alliance pour l'Inclusion Financière (AFI) .....	13
Encadré 3 : Étude de cas de l'Indonésie : faire comprendre les risques liés aux services financiers numériques .....	21
Encadré 4 : Aperçu de la littérature générale .....	22
Encadré 5 : Intégration de la dimension client dans le cadre de protection des consommateurs de services financiers : le cas de l'Afrique du Sud .....	23
Encadré 6 : Étude de cas : Le système indien de prise en compte de la voix du consommateur dans la politique financière et les réglementations .....	24
Encadré 7 : Le rôle de la réglementation dans l'amélioration de l'expérience vécue par les consommateurs en matière d'argent mobile - l'exemple de l'Ouganda .....	27
Encadré 8 : Étude de cas : atténuation des risques liés à la durabilité pour les consommateurs dans les îles Fidji .....	29
Encadré 9 : Le rôle des entreprises - exemple de la mise en œuvre du Traitement Équitable des Clients au niveau de l'entreprise .....	33
Encadré 10 : Utilisation de données au niveau des consommateurs pour évaluer la protection des consommateurs de services financiers du point de vue des consommateurs : le cas du Kenya .....	35

# SOMMAIRE

Les services financiers numériques permettent à un plus grand nombre de consommateurs d'accéder aux services financiers et ils changent fondamentalement la façon dont les consommateurs interagissent avec les prestataires de services financiers. Cela peut accroître la commodité et réduire les coûts pour les consommateurs. Cependant, la numérisation entraîne également des risques nouveaux et accrus pour les consommateurs. Il est donc impératif de protéger les consommateurs contre ces risques et de faire en sorte que les pratiques du marché soient davantage axées sur les consommateurs dans la quête d'un financement numérique équitable. Pour que la finance numérique soit équitable, elle doit être **inclusive, sûre, les données doivent être protégées et privées** mais également **durable**.

Les consommateurs dans les pays à revenu faible ou intermédiaire sont souvent absents du processus décisionnel relatif à la réglementation du secteur financier. Leurs expériences et leurs perceptions ne sont pas non plus directement reflétées dans les mesures rapportées sur la protection des consommateurs.

L'Accélérateur de Finance Numérique Équitable de Consumers International (« l'Accélérateur ») rassemble des associations de consommateurs dans les pays à revenu faible ou intermédiaire, développe leur capacité à représenter la voix collective des consommateurs en matière de finance numérique équitable, et les aide à établir des liens constructifs avec les régulateurs et les fournisseurs de services financiers.

Ce rapport établit un **indice de financement numérique équitable** pour les pays à revenus faibles et moyens qui sont membres de l'Accélérateur. L'indice est basé en premier lieu sur une enquête de référence menée par l'Accélérateur, celle-ci renforcée par des ensembles de données accessibles au public. Il se distingue des autres indices dans le domaine de la protection des consommateurs de produits financiers par l'étendue du cadre qu'il recouvre, ainsi que par le point de vue unique sur les résultats des consommateurs qui constitue la base de la compilation de l'indice. Les résultats permettront à l'Accélérateur de suivre les progrès réalisés au fil du temps et d'identifier les sujets clés à aborder.

Les conclusions de ce rapport présentent un score d'indice total de 40 sur un total possible de 100. Cela suggère que la protection des consommateurs de services financiers échoue au test lorsqu'elle est évaluée depuis le point de vue du consommateur. Les scores les plus élevés sont obtenus dans les éléments qui évaluent l'inclusivité de la finance numérique (65,2 sur 100 possible) et l'infrastructure habilitante (53,7 sur 100 possible), les premiers étant déterminés par les indicateurs relatifs à la fréquence d'utilisation des comptes.

Les éléments qui traitent de la manière dont les consommateurs font l'expérience du secteur financier ont un score plus faible. Trois scores sont particulièrement inquiétants : le faible score de 27,2 sur 100 pour la situation des risques liés aux services financiers numériques qui indique une perception élevée de la vulnérabilité aux risques (comment les consommateurs comprennent et interprètent leur exposition aux risques financiers). À cela vient s'ajouter une note médiocre de 36,6 sur 100 pour la capacité des consommateurs à se protéger contre ces risques, ainsi qu'une note faible de 21,6 sur 100 pour l'expérience vécue par les consommateurs dans le cadre des services financiers numériques, ce qui témoigne de frustrations persistantes chez les utilisateurs. Ensemble, ces trois éléments montrent que le marché ne protège pas les consommateurs de manière adéquate et significative.

L'indice révèle également un environnement où les risques liés aux services financiers numériques sont nombreux et où de nombreux impératifs en matière de protection des consommateurs restent à satisfaire. Les cadres de protection des consommateurs de services financiers présentent des lacunes évidentes, notamment le manque de priorité accordée au client dans la protection des consommateurs de services financiers avec un score de 37,6 sur 100. Les scores modérés de 42,8 sur 100 concernant le niveau

d'engagement entre les consommateurs, leurs défenseurs, les prestataires de services financiers et les régulateurs suggèrent que des efforts sont faits pour améliorer les cadres de protection des consommateurs de services financiers, mais que les résultats sont loin d'être satisfaisants.

Le résultat de 41,6 sur 100 concernant le critère des résultats finaux pour les utilisateurs de la finance numérique équitable constitue un miroir déconcertant pour la communauté financière. Il suggère que les progrès réalisés dans les cadres de protection des consommateurs de services financiers ne se sont pas encore traduits par une amélioration des résultats en matière de santé et de viabilité financières des consommateurs, en particulier pour les consommateurs vulnérables.

Malgré les gains financiers substantiels réalisés grâce aux services financiers numériques, les entreprises et les régulateurs ne font pas encore ce qu'il faut du point de vue du consommateur. L'incidence élevée des risques liés aux services financiers numériques peut compromettre les gains de l'inclusion financière et entamer la confiance des consommateurs. Un effort concerté est nécessaire pour renforcer la résilience au risque tant au niveau des consommateurs que des systèmes. Il faut pour cela un cadre global de protection des consommateurs de services financiers et fondé sur des principes, dans lequel les consommateurs eux-mêmes ont un siège à la table des négociations. Il faut également mettre en place des infrastructures inclusives, des services et des canaux financiers qui non seulement atteignent les consommateurs marginalisés, mais leur donnent aussi les moyens d'utiliser activement et efficacement les services financiers répondant à leurs besoins financiers essentiels, améliorer leur santé financière et assurer leur pérennité.

# 1. INTRODUCTION

**La numérisation : une nouvelle donne pour les consommateurs.** La numérisation des services financiers aide les particuliers du monde entier à participer à l'économie mondiale. La croissance rapide des services financiers numériques accessibles a étendu la portée et la facilité d'utilisation des services financiers et a transformé radicalement la manière dont les consommateurs interagissent avec les produits et les services financiers. Par exemple, au terme de la pandémie de COVID-19, 57 % des adultes des économies en développement effectuaient ou recevaient des paiements numériques. Cela a représenté une augmentation de 23 % par rapport à 2014 (Banque Mondiale, 2022). De plus, les deux tiers des adultes dans le monde utilisent les paiements numériques (Banque Mondiale, 2022). Les avantages que les consommateurs peuvent retirer des services financiers numériques comprennent un accès plus facile aux services financiers, une plus grande accessibilité financière et une augmentation de leur capacité à créer des moyens de subsistance et à faire face aux chocs financiers. (Andrianaivo & Kpodar, 2011; Ozili, 2017).

**Une protection efficace des consommateurs de services financiers est nécessaire à la création de valeur.** Les avantages de la numérisation s'accompagnent de risques nouveaux et accrus, notamment les risques de fraude, de cybercriminalité, de violation des données, de tarification opaque, de pratiques de vente déloyales, de mécanismes de recours inadéquats, de comportement de prestataires peu scrupuleux et d'exclusion injuste. (CGAP, 2022). En outre, l'utilisation des services financiers peut engendrer des frustrations chez les consommateurs, notamment lors de pannes de réseau ou d'interruptions de service compromettant la réalisation des transactions. En fin de compte, ces risques et ces frustrations signifient que les consommateurs peuvent ne pas obtenir la valeur optimale de leur utilisation de services financiers - ou que cette utilisation peut même leur porter préjudice. Par conséquent, pour améliorer la valeur et l'impact des services financiers numériques, il est impératif de protéger les clients contre de mauvais résultats d'utilisation.

**La Protection des Consommateurs** de services financiers fait référence aux lois, aux réglementations et aux dispositions institutionnelles qui protègent les consommateurs sur le marché financier. En établissant et en maintenant la confiance des consommateurs, la protection des consommateurs financiers (FCP) contribue à l'adoption et à l'utilisation durable des services financiers et, par conséquent, aux moyens de subsistance économiques. (Banque Mondiale, 2022).

### **Faire entendre la voix des consommateurs dans la protection des consommateurs de services financiers.**

Les intérêts des consommateurs sont au cœur de la protection des consommateurs de services financiers. Pourtant, dans les pays à revenu faible ou intermédiaire, la régulation du secteur financier n'intègre généralement pas directement la voix des consommateurs. Le plus souvent, les mesures publiées sur la protection des consommateurs ne s'appuient pas non plus sur des informations provenant directement du point de vue des consommateurs, mais sur des données communiquées par les prestataires de services financiers ou même encore par les autorités de régulation. Consumers International, en tant qu'organisation représentant plus de 200 associations membres dans plus de 100 pays, s'est forgé une réputation d'idées significatives représentant la voix des consommateurs. Sa vision du financement numérique équitable est qu'il doit être **inclusif, sûr, que les données doivent être protégées et privées**, et **durable**. Une finance numérique équitable, dans laquelle les services financiers numériques apportent une valeur et favorisent la santé et la résilience financières des consommateurs, est essentielle pour concrétiser cette vision. Grâce au lancement de l'Accélérateur de Finance Numérique Équitable, Consumers International a formé un réseau d'associations de consommateurs dans les pays à revenu faible ou intermédiaire afin de représenter efficacement la voix collective des consommateurs sur les questions de finance numérique équitable, et d'établir des liens constructifs avec les régulateurs et les fournisseurs de services financiers et ceci afin de façonner un secteur des services financiers numériques qui réponde à cette vision. (Consumers International, 2022).

### **Vers une mesure de la protection des consommateurs de services financiers selon le point de vue des consommateurs.**

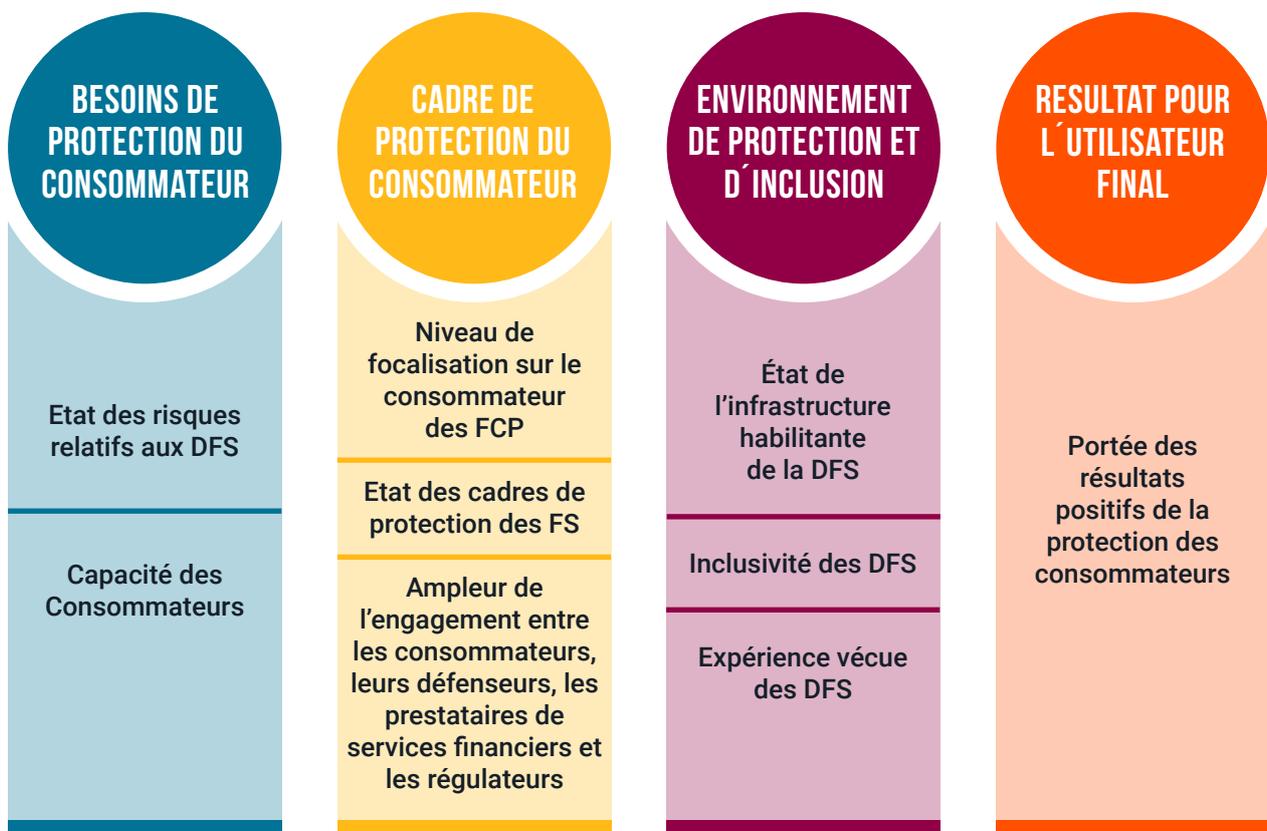
Ce rapport cherche à résumer l'état de la protection des consommateurs de services financiers du point de vue des consommateurs et à montrer les nuances entre les pays sur des éléments clés de la protection des consommateurs de services financiers. Il le fait par un **indice de financement numérique équitable** pour les membres de l'Accélérateur de Finance Numérique Équitable dans les pays à revenu faible et intermédiaire. L'indice est centré sur l'enquête de référence menée par l'accélérateur, amplifiée par des ensembles de données accessibles au public. Il vise à contribuer au programme de plaidoyer mondial de Consumers International sur la finance numérique équitable et à informer le programme de l'Accélérateur en établissant un indice fondamental pour suivre les progrès au fil du temps et pour explorer des comparaisons significatives entre les pays.

**Structure.** La section suivante présente les piliers du cadre conceptuel qui servent à l'indice de la finance numérique équitable, elle montre comment le cadre est associé à la vision de Consumers International pour la finance numérique équitable et définit les attentes initiales sur l'état de la finance numérique équitable à travers ces piliers. La section 3 aborde ensuite la méthodologie de calcul de l'indice. La section 4 présente et analyse les résultats de l'indice et fournit des études de cas des États membres de l'Accélérateur afin de mettre en évidence les enseignements et pour illustrer les parcours dans les pays pour les différentes composantes du cadre conceptuel.

## 2. LES PILIERS DE LA FINANCE NUMÉRIQUE ÉQUITABLE DU POINT DE VUE DU CONSOMMATEUR

**Les éléments constitutifs : les neuf éléments des quatre piliers de la finance numérique équitable.** La figure 1, ci-dessous, décrit le cadre conceptuel qui constitue la base de l'indice de la finance numérique équitable. Il a été développé pour englober les éléments d'intérêt pour l'Accélérateur de Finance Numérique Équitable et ses membres, et en tenant compte des éléments et principes de la protection des consommateurs financiers dans la littérature mondiale, notamment [les principes de haut niveau du G20 sur la protection financière des consommateurs](#)<sup>1</sup>.

Figure 1: Cadre conceptuel : piliers et éléments associés Capacité des Consommateurs



Fuente: Consumers International

**Pourquoi ces quatre piliers ?** Pour « raconter l'histoire » de la protection des consommateurs de services financiers qui permettra de garantir un financement numérique équitable du point de vue des consommateurs, il faut répondre à quatre questions clés, chacune comportant un certain nombre d'angles ou d'éléments :

- **Pourquoi y a-t-il un besoin inhérent de protection des consommateurs de produits financiers ?** Il est impératif de prendre en compte les risques liés aux services financiers numériques pour lesquels les consommateurs sont vulnérables, et la mesure dans laquelle, les consommateurs sont capables et ont le pouvoir de gérer ces risques ou de s'en protéger. Le niveau de culture financière et numérique des consommateurs peut être un indicateur de l'autonomisation des consommateurs. Dans un pays où les risques sont élevés, et où la culture financière est faible, il est impératif de protéger les consommateurs de services financiers.

<sup>1</sup> Ces principes comprennent des dispositions sur le rôle des organes de contrôle, le traitement équitable et juste des consommateurs, la divulgation et la transparence, ainsi que la protection des données et de la confidentialité des consommateurs.

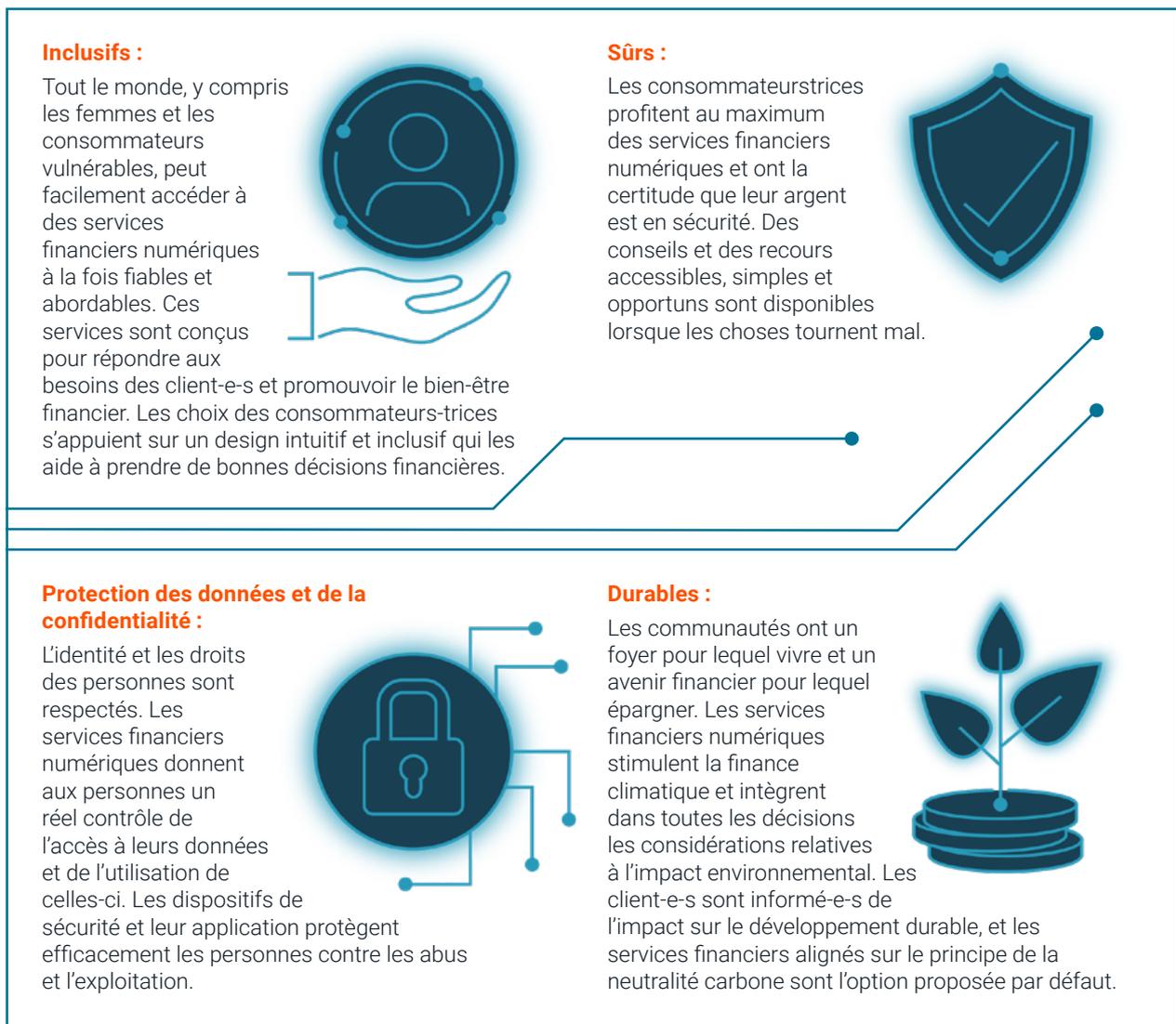
- **Quels sont les cadres mis en place pour concrétiser ce besoin de protection ?** Tous les pays disposent d'une certaine forme de cadre de protection des consommateurs de services financiers, mais dans quelle mesure la protection des consommateurs de services financiers est-elle ancrée dans les structures institutionnelles et correspond-elle aux éléments clés de la vision de Consumers International en matière de finance numérique équitable, tels que la protection des données et la durabilité ? Outre l'examen de l'exhaustivité du cadre réglementaire de référence en matière de protection des consommateurs de services financiers, il est important d'examiner spécifiquement si ce cadre est établi de manière à être centré sur le consommateur. Est-il fondé sur des principes formulés pour des résultats équitables en matière de finance numérique pour les consommateurs ? Finalement, ce pilier nous demande d'examiner dans quelle mesure les consommateurs eux-mêmes ont leur mot à dire dans la politique et la réglementation de protection des consommateurs de services financiers. Y a-t-il un engagement entre les consommateurs, leurs défenseurs, les prestataires de services financiers et les régulateurs dans la définition du contenu des cadres de protection des consommateurs de services financiers ?
- **Comment le cadre de protection se traduit-il en réalité ?** La force d'un cadre de protection dépend essentiellement de sa mise en œuvre. Pour évaluer dans quelle mesure le cadre réussit à générer des résultats de finance numérique équitable, il faut comprendre le fonctionnement du secteur des services financiers pour les consommateurs. L'infrastructure habilitante est-elle en place pour permettre un accès systématique et abordable pour tous ? La manière dont les services financiers numériques sont adoptés et utilisés dans la pratique est-elle inclusive, y compris pour les groupes marginalisés ? Autre point important, quelle est l'expérience vécue par les consommateurs avec de tels services ? Pensent-ils que les fournisseurs agissent pour leur bien et pour la sûreté et la sécurité des systèmes, ou sont-ils frustrés par les interruptions de service ou les pratiques opaques ?
- **Au final, cela fait-il une différence dans la vie des consommateurs ?** Le dernier pilier s'intéresse aux effets de la protection des consommateurs financiers et à la manière dont ils se manifestent dans les résultats de la finance numérique équitable. Plus concrètement, il s'agit de savoir si la protection des consommateurs financiers aide les gens à améliorer leur santé financière ou à résister aux chocs financiers, et dans quelle mesure les considérations relatives à l'impact environnemental sont prises en compte. Même si les pratiques sont équitables, sûres et inclusives, si les consommateurs ne tirent pas de bénéfices qui les aident à améliorer leur santé financière et leur résilience, l'objectif ultime des services financiers pour les consommateurs n'est pas atteint.

**Concrétiser la vision.** Pour que l'indice informe de manière significative le programme de l'Accélérateur de Finance Numérique Équitable, il est crucial que les éléments du cadre conceptuel contribuent à la vision de la finance numérique équitable. La figure 2 montre les différents liens entre la vision de la finance numérique équitable et les piliers et les éléments du cadre conceptuel :

- **Sûr :** Les consommateurs doivent tirer le maximum d'avantages des services financiers numériques et avoir la certitude que leur argent est en sécurité. Il est important que les consommateurs soient protégés contre les pratiques dangereuses, déloyales ou contraires à l'éthique. Des conseils accessibles, simples et opportuns sont également nécessaires, et lorsque les choses tournent mal, les consommateurs ont besoin de systèmes de recours efficaces. Les éléments suivants comprennent tous des composantes pertinentes pour cette partie de la vision : le risque lié aux services financiers numériques, l'état du cadre de protection des consommateurs de services financiers, l'orientation vers les clients de la protection des consommateurs de services financiers et l'expérience vécue des services financiers numériques. Par exemple, le statut du cadre de protection des consommateurs financiers détermine l'existence de mécanismes de recours des consommateurs dans la réglementation de la protection des consommateurs financiers, et l'expérience vécue des services financiers numériques contient un

indicateur sur l'efficacité des recours des consommateurs. L'élément de risque évoque la nécessité de protéger l'argent des consommateurs.

- **Protection des données et confidentialité :** Le deuxième élément de la vision consiste à faire en sorte que les services financiers numériques donnent aux consommateurs un pouvoir réel de contrôle concernant l'accès et l'utilisation de leurs données. Des garanties en matière de protection des données devraient être imposées afin de protéger efficacement les personnes contre les abus et l'exploitation de leur données. L'élément de risque lié aux services financiers numériques (notamment la prévalence de la fraude, de la cybercriminalité et de l'utilisation abusive des données) alimente aussi directement ce pilier, de même que la capacité des consommateurs (si les consommateurs sont capables et sûrs de contrôler leurs données personnelles et de minimiser ainsi les risques d'escroquerie) et l'orientation vers le client de la protection des consommateurs financiers (si les principes de résultats équitables pour les consommateurs en matière de protection des données et de la vie privée sont bien établis).



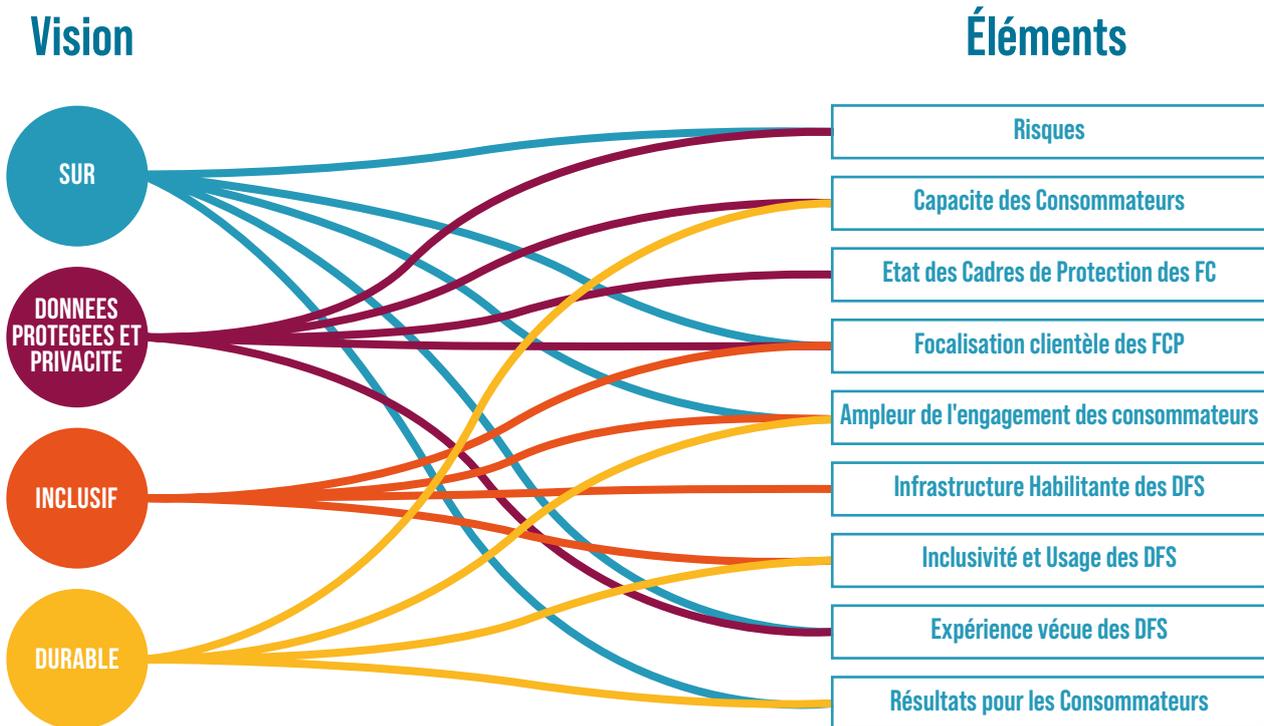


Figure 2 : Correspondance entre la vision de Consumers International et les éléments du cadre conceptuel.

Source : Consumers International

- Inclusif** : Pour que cette vision inclusive se matérialise, les services financiers numériques abordables et fiables doivent être facilement accessibles à tous, y compris aux femmes et aux consommateurs considérés comme les plus vulnérables. Ils doivent également répondre aux besoins des consommateurs, promouvoir le bien-être financier et renforcer les capacités financières grâce à une conception intuitive et inclusive qui sous-tend les choix des consommateurs. Les éléments du cadre conceptuel que sont les capacités des consommateurs, le degré d'engagement des consommateurs, l'infrastructure habilitante des services financiers numériques et l'inclusion des services financiers numériques sont tous liés à la vision inclusive.
- Durable** : Enfin, les services financiers numériques devraient favoriser le financement de la lutte contre le changement climatique et intégrer des considérations relatives à l'impact environnemental dans toutes les décisions. En outre, les services et les produits devraient avoir un impact positif sur la santé financière à long terme des consommateurs. Là encore, plusieurs éléments du cadre conceptuel se rapportent à cette partie de la vision. Par exemple, les résultats en matière d'éducation numérique et financière dans le cadre de la capacité des consommateurs déterminent si les consommateurs disposent des connaissances financières nécessaires pour prendre des décisions bénéfiques pour leur santé financière, tandis que l'inclusion des services financiers numériques peut indiquer dans quelle mesure les groupes vulnérables au changement climatique sont inclus, et les résultats pour les consommateurs tiennent compte de la résilience au changement climatique. La durabilité est également un sujet clé pour le dialogue entre les parties prenantes (élément de de l'état d'engagement des consommateurs).

# 3. VERS UN INDICE DE FINANCE NUMÉRIQUE ÉQUITABLE

L'indice de la finance numérique équitable vise à saisir l'étendue du cadre conceptuel, à permettre aux pays de suivre leurs progrès par pilier au fil du temps et à servir de référence à un dialogue constructif sur la protection des consommateurs de services financiers du point de vue des consommateurs. L'indice développé dans ce rapport montre ce qui peut être suivi grâce aux données actuelles, quels sont les indicateurs qu'il faudra suivre à l'avenir, et ce que cela signifie en termes de lacunes à combler dans les années à venir.

Cette section présente la méthodologie, les indicateurs clés et les sources des données utilisées pour compiler l'indice. Voir l'annexe A pour une liste complète des indicateurs et des variables associées utilisées pour chaque élément conceptuel clé.

## APERÇU

**Sur la base d'une combinaison de sources de données fournies par l'enquête de référence de l'Accélérateur de Finance Numérique Équitable**, un grand nombre de sources de données ont été examinées afin d'informer la composition de l'indice<sup>3</sup>. Pour que l'indice soit pertinent et actualisé, il doit s'appuyer sur des données avec une granularité transnationale suffisamment récente ou mise à jour de façon fréquente pour que le suivi soit significatif dans le temps. La source de données la plus complète pour les différents éléments du cadre conceptuel est l'enquête de référence de l'Accélérateur de Finance Numérique Équitable. En 2022, l'Accélérateur de Finance Numérique Équitable a mené une enquête en ligne auprès des associations de consommateurs membres. L'enquête a permis d'évaluer les points de vue des membres sur l'état de la protection des consommateurs de services financiers dans leurs juridictions respectives, les principaux risques ou les préoccupations des consommateurs dans le domaine des services financiers numériques ainsi que le degré d'engagement des organismes de consommateurs dans le dialogue politique local. Les résultats de l'enquête de référence constituent le cœur de l'indice. Cependant, étant donné qu'il s'agit d'une enquête basée sur la perception et remplie par des associations de consommateurs plutôt que par des consommateurs finaux, elle ne couvre pas de données objectives ou provenant des consommateurs sur le cadre de protection des consommateurs de services financiers, les niveaux d'utilisation ou l'infrastructure des services financiers numériques. Par ailleurs, elle a été enrichie par des données nationales provenant de l'enquête mondiale Findex (Demirgüç-Kunt, Klapper, Singer, & Saniya, The Global Findex Database 2021, 2022), de l'indice GSMA de connectivité Internet mobile (Delaporte & Bahia, 2021) et de l'indice de régulation GSMA Mobile Money (Chadha, Kipkemboi, & Muthiora, 2021). Chaque fois que cela était pertinent, des données de l'enquête mondiale sur la protection et la valorisation des consommateurs de 2022 ont également été incluses. (Consumers International, 2022).

**La représentation des pays à faibles et moyens revenus.** Compte tenu de la position centrale de l'enquête de référence de l'Accélérateur de Finance Numérique Équitable dans l'indice, l'échantillon de pays inclus dans l'indice est également limité aux participants à l'enquête. Il comprend 29 pays à revenu faible ou intermédiaire, répartis dans diverses régions géographiques, comme le montre le tableau suivant. En tant que tels, les résultats sont représentatifs des tendances plus larges pour les pays à faibles et moyens revenus, sans pour autant être définitifs. Au fil du temps, l'intention est d'élargir la base de pays en élargissant la portée de l'enquête :

<sup>3</sup> Voir l'annexe B pour une vue d'ensemble

Region	Total pays à revenu faible et intermédiaire	Pays membres de l'Accélérateur de Finance Numérique Équitable	% de pays à revenu faible ou intermédiaire dans l'échantillon de l'Accélérateur de Finance Numérique Équitable
Asie Orientale et Pacifique	23	5	21.7%
Europe et Asie Centrale	20	1	5.0%
Amérique Latine et Caraïbes	25	5	20.0%
Moyen-Orient et Afrique du Nord	13	3	23.1%
Asie du Sud	8	2	25.0%
Afrique Sub-Saharienne	47	13	27.7%
<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>29</b>	<b>21.3%</b>

Tableau 1: Vue d'ensemble de l'échantillonnage de pays

Source : Enquête de Référence de l'Accélérateur de Finance Numérique Équitable, plus Banque Mondiale, n.d pour la classification régionale et le total

Le cas échéant, la discussion fera référence à des thèmes clés ou à des observations sur le sujet pilier provenant de la littérature plus large lors de la discussion des résultats. Cependant, l'indice lui-même est une compilation de sources de données dans les pays de référence ; il doit donc être interprété dans ce sens.

## PORTÉE

**Structure gigogne : piliers, éléments, indicateurs et variables.** Les quatre éléments du cadre conceptuel, tels que décrits dans la section 2 constituent le champ d'application central de l'indice. Chaque pilier comprend un ou plusieurs éléments qui, à leur tour, sont calculés à partir d'un ou plusieurs indicateurs, chacun d'entre eux s'appuyant sur des sous-indicateurs et des variables provenant de différentes sources de données. Cette sous-section donne un aperçu des principaux indicateurs utilisés pour chaque élément des piliers. L'annexe A fournit un aperçu complet des indicateurs et des variables de données utilisées pour chaque élément.

## BESOINS EN MATIÈRE DE PROTECTION POUR LA FINANCE NUMÉRIQUE ÉQUITABLE

Le premier pilier comprend deux éléments, chacun composé d'un certain nombre d'indicateurs :

- Élément 1 - Risques liés aux services financiers numériques :** Sur le plan conceptuel, cet élément se compose de cinq indicateurs qui représentent les principaux risques liés aux services financiers numériques qui affectent les consommateurs des pays à revenu faible ou intermédiaire : fraude, détournement de données, mécanismes de recours inadéquats, risques institutionnels et liés aux prestataires et temps d'arrêt du réseau. Ces indicateurs ont été issus du CGAP (Groupe Consultatif d'Assistance aux Pauvres, 2022), typologie des risques liés aux services financiers numériques (voir l'encadré 1 ci-dessous pour une vue d'ensemble), ainsi que la prise en compte des principaux risques signalés dans l'enquête de l'Accélérateur et des variables de données disponibles dans les différentes sources analysées<sup>4</sup>. A l'exception d'un indicateur sur l'incidence des réclamations pour fraude, tous les indicateurs proviennent de l'enquête de référence de l'Accélérateur.

### Synopsis : Élément de risque des services financiers numériques

L'enquête de référence de l'Accélérateur de Finance Numérique Équitable fournit une base complète pour cette composante. Cependant, étant donné que l'enquête de référence se concentre intentionnellement sur les associations de consommateurs, il est nécessaire de la compléter avec des données qui suivent l'incidence du risque au niveau du consommateur final.

<sup>4</sup> L'exercice de délimitation des données a révélé que la variable de données disponible sur les mécanismes de recours inadéquats chevauchait l'élément 8 : Expérience vécue. Étant donné le rôle central de cet indicateur dans l'évaluation de l'expérience vécue par les consommateurs de services financiers numériques, il a été décidé de l'inclure dans l'élément 8 plutôt que dans l'élément 1, car il s'agit d'une mesure essentielle pour déterminer si la protection des consommateurs de services financiers joue effectivement un rôle actif dans la vie financière des consommateurs. En outre, aucune variable de données appropriée avec une précision transnationale n'a été trouvée pour l'indicateur sur les temps d'arrêt du réseau. Par conséquent, cet indicateur est noté comme un indicateur d'aspiration pour l'avenir, mais il n'est pas inclus dans la version actuelle de cet Indice de Finance Numérique Équitable.

## Encadré 1 : Les principaux risques en matière de protection des consommateurs dans les services financiers numériques

Une publication de 2022 du Groupe Consultatif d'Assistance aux Pauvres (CGAP) identifie 66 risques auxquels les consommateurs sont confrontés lorsqu'ils utilisent des services financiers numériques, classés en quatre grands types de risques et deux types de risques transversaux (Chalwe-Mulenga, Duflos, & Coetzee, 2022):

- **Les risques de fraude** concernent des activités malveillantes trompeuses - telles que la cybercriminalité, l'usurpation d'identité, l'ingénierie sociale, la fraude par échange de cartes SIM, les arnaques et les escroqueries - qui entraînent des pertes financières pour les consommateurs. Ces risques mettent en danger la santé financière des consommateurs et détériorent la confiance dans les services financiers. La plupart des nouveaux risques apparus ces dernières années sont liés aux fraudes.
- **Les risques liés à l'utilisation abusive de données** découlent de l'utilisation non autorisée de données et d'informations sur la clientèle à des fins autres que celles auxquelles elles sont destinées. Cela peut se manifester de différentes manières (notamment par des algorithmes biaisés, des pratiques de vente et de marketing déloyales, des intrusions dans la vie privée et des violations de données personnelles - tout cela conduisant à ce que les consommateurs aient peur de partager des informations, même dans des environnements sécurisés), ce qui peut alors empêcher la fourniture efficace et adéquate de services financiers.
- **Les risques liés au manque de transparence** résultent du fait que les termes, conditions, les frais et les caractéristiques d'un service ou d'un produit financier ne sont pas communiqués et compris par les consommateurs. Des exemples de risque de manque de transparence sont les frais cachés, les publicités trompeuses et les interfaces ou langages complexes ou confus. En l'absence de transparence, les consommateurs ne prennent pas de décisions dans leur meilleur intérêt et le risque financier non divulgué peut facilement leur être transféré, ce qui entraîne le surendettement et l'exploitation des groupes vulnérables.
- **Les risques liés à l'insuffisance des recours** surviennent lorsqu'il n'existe pas de canaux suffisants, accessibles et efficaces pour traiter les plaintes des consommateurs. Cela signifie qu'il n'y a pas de boucle de remontée d'information des consommateurs vers les prestataires afin que ceux-ci puissent mieux adapter la fourniture de services et de produits et que les consommateurs ne sont pas en mesure de tenir les prestataires responsables de leurs actions.

Il existe également deux catégories de risques qui se manifestent à travers toutes les catégories ci-dessus:

- **Les risques liés aux prestataires** font référence aux problèmes découlant de l'interaction entre un consommateur et le représentant désigné d'un prestataire de services, comme par exemple la gestion ou le traitement inéquitable des clients, l'insuffisance des liquidités et les normes de genre dominantes qui affectent le devenir de la clientèle.
- **Les risques d'interruption de réseau**, qui ont trait aux défaillances technologiques empêchant les consommateurs d'être en mesure d'utiliser efficacement les produits et les services, telles que les pannes de courant, les transactions infructueuses, les infrastructures inadéquates et les attaques par déni de service distribué.

Ces risques transversaux peuvent exacerber les autres types de risques et compromettre la fourniture de services financiers numériques.

Ces risques correspondent parfaitement aux principaux risques signalés dans l'enquête de référence de l'Accélérateur de Finance Numérique Équitable, à savoir la sécurité, la confidentialité des données, les recours, la protection des groupes défavorisés et le manque de culture numérique.

Source : CGAP (Chalwe-Mulenga, Duflos, & Coetzee, 2022)

- **Élément 2 – Les capacités des consommateurs en matière de services financiers numériques** : Deux indicateurs constituent le deuxième élément : les résultats de la culture numérique et financière, et la présence de programmes de littératie numérique et financière. L'une des clés essentielles pour maximiser les avantages des services financiers numériques et en accroître l'utilisation est la capacité des consommateurs à les utiliser de manière sûre et responsable ; il était donc important d'inclure un élément permettant de tester les capacités des consommateurs. L'enquête mondiale Findex et l'enquête mondiale menée par la Banque Mondiale sur l'Inclusion Financière et la Protection des Consommateurs ont largement contribué à établir ces indicateurs. Un indicateur a été établi à partir de l'enquête de référence de l'Accélérateur.

**Synopsis : Élément de capacité des consommateurs de services financiers numériques**  
 En l'absence de données spécifiques sur la culture numérique et financière des consommateurs, il faut se baser sur les résultats obtenus au niveau des consommateurs ainsi que sur la prévalence des programmes d'éducation financière.

## SITUATION DU CADRE DE PROTECTION DES CONSOMMATEURS DE SERVICES FINANCIERS

Le deuxième pilier se compose de plusieurs indicateurs qui, ensemble, donnent une indication de l'exhaustivité et de la situation du cadre de protection des consommateurs de services financiers dans les pays étudiés :

- **Élément 3 - État du cadre de protection des consommateurs de services financiers** : Cet élément se compose de 10 indicateurs sur la présence et la force de divers éléments qui constituent un cadre de protection des consommateurs de services financiers, à savoir : une loi de protection des consommateurs spécifique aux services financiers ; des mécanismes de recours indépendants et des systèmes de plaintes bien établis ; des exigences en matière de divulgation et de transparence ; la présence d'une coordination inter-régulatrice en matière de protection des consommateurs de services financiers ; l'existence d'un cadre de cybersécurité ; l'existence d'un cadre de protection des données ; la solidité ressentie du cadre de protection des consommateurs de services financiers ; et la solidité ressentie de la supervision et de l'application des règles. Les indicateurs ont été collectés à partir de diverses sources de données, allant de la Banque Mondiale, de l'enquête de référence de l'Accélérateur et des enquêtes mondiales sur la protection et la responsabilisation des consommateurs de Consumers International, à l'indice mondial de cybersécurité de l'Union Internationale des Télécommunications (UIT).

L'indicateur « Existe-t-il un règlement explicite relatif à la conduite du marché pour les prestataires de services financiers ? » est considéré comme un indicateur digne d'intérêt dans le futur, étant donné que la source de données permettant de suivre cette variable n'est actuellement pas accessible au public.<sup>5</sup> Deux autres indicateurs ont été classés comme des indicateurs dignes d'intérêt dans le futur, à savoir la coordination entre les régulateurs en matière de protection des consommateurs financiers et l'intégration de critères de durabilité dans le cadre de la protection des consommateurs financiers.

Bien que les diverses sources de données examinées par les auteurs n'aient pas permis de disposer de variables avec des données transnationales pour ces deux indicateurs, ces derniers jouent un rôle clé dans l'évaluation de la rigueur de l'écosystème de protection des consommateurs et dans la garantie que la durabilité devienne un domaine prioritaire dans les services financiers à l'avenir. Dans les années à venir, il serait intéressant d'examiner comment ces variables dignes d'intérêt pour le futur pourraient être incluses dans l'enquête de l'Accélérateur ou, au contraire, comment celles-ci pourraient être alimentées par une recherche documentaire pour l'ensemble des pays suivis.

**Synopsis :**  
**Situation du cadre de protection des consommateurs de services financiers**  
 Une gamme d'indicateurs - la majorité étant saisie avec précision par les variables de données disponibles. Trois indicateurs sont considérés comme hypothétique, en raison de lacunes dans les données

<sup>5</sup> Cet indicateur est disponible dans l'enquête AFI sur le paysage politique de la protection des consommateurs en matière de DFS, mais les données nationales qui servent de référence à la publication de l'AFI ne sont pas accessibles au public.

• **Élément 4 - Protection des consommateurs de services financiers**

**axée sur la clientèle :** L'adoption de pratiques équitables pour les consommateurs est le seul indicateur de cet élément. La mise en œuvre des cadres de traitement équitable des clients garantit un marché efficient et efficace, aidant ainsi les consommateurs à obtenir un traitement équitable et maintenant les consommateurs au centre de la protection des consommateurs financiers. Les auteurs n'ont pas trouvé de référence de données transnationale sur les pays qui ont mis en œuvre un cadre de traitement équitable des clients. Cet indicateur a donc été défini comme une attente. Ils ont utilisé à la place des données indirectes sur les garanties relatives aux pratiques commerciales tirées de l'enquête mondiale de la Banque Mondiale sur l'inclusion financière et la protection des consommateurs. Ces indicateurs portent sur la prévalence des dispositions relatives à la conduite du marché qui restreignent les comportements tels que les pratiques déloyales et les pratiques qui limitent la mobilité des clients. Il s'agit également de l'existence de normes minimales pour les pratiques de recouvrement de créances.

**Synopsis : Niveau de focalisation sur la clientèle du cadre de protection des consommateurs financiers**

Des données indirectes sur l'existence de mesures de sauvegarde des pratiques commerciales sont utilisées en raison de l'absence d'une base de données transnationale sur les pays qui disposent d'un cadre de Traitement Équitable des Clients. Une future collecte de données serait nécessaire.

• **Élément 5 - engagement des consommateurs, de leurs défenseurs, des prestataires de services financiers et des régulateurs en faveur de la protection des consommateurs de services financiers :**

Traditionnellement, le dialogue sur la protection des consommateurs de services financiers a eu lieu entre les prestataires de services financiers et les régulateurs. Cependant, il est essentiel que les préoccupations et les points de vue des consommateurs soient inclus dans le dialogue afin que la réglementation en matière de protection des consommateurs soit adaptée et réponde efficacement aux besoins des consommateurs. Ainsi, cet élément consiste en trois indicateurs permettant d'évaluer dans quelle mesure le marché des services financiers et le dialogue politique intègrent la représentation des consommateurs :

- L'ampleur de l'engagement des consommateurs au sein de l'économie au sens large
- L'étendue et la qualité de l'engagement des consommateurs dans la politique des services financiers
- Connaissance particulière du marché des services financiers numériques par les consommateurs.

Les variables de données pour ces indicateurs ont été largement recueillies à partir de l'enquête de référence de l'Accélérateur ainsi que de l'indice de protection et d'habilitation des consommateurs de Consumers International.

**Synopsis : État de la mobilisation des consommateurs auprès des principales parties prenantes**

Une série d'indicateurs, capturés avec précision par les variables de données disponibles.

## ENVIRONNEMENT DE LA FINANCE NUMÉRIQUE ÉQUITABLE

Le troisième pilier se compose de trois éléments, chacun couvrant une série d'indicateurs :

• **Élément 6 - infrastructure habilitant les services financiers numériques :** L'adoption et l'utilisation des services financiers numériques ne peuvent se faire sans l'infrastructure nécessaire. Cet élément et ses indicateurs testent la présence et la qualité de l'infrastructure qui permet une utilisation accrue des services financiers numériques dans une juridiction. L'élément se compose de six indicateurs, à savoir :

- Niveau de connectivité : couverture du réseau
- Accessibilité des systèmes de paiement numérique
- Implantation des prestataires de services financiers
- Pénétration de la téléphonie mobile
- Coût des données cellulaires/internet
- Connectivité du réseau : fiabilité.

Les sources de données principales sont Findex, GSMA Intelligence et l'enquête de référence de l'Accélérateur.

**Sinopsis: Servicios financieros digitales que habilitan la infraestructura**

Todos los indicadores están bien capturados por las variables de datos incluidas.

- Élément 7 - Inclusivité des services financiers numériques** : L'inclusion est un élément clé de la vision de Consumers International pour une finance numérique équitable. La finance numérique équitable ne peut être réalisée si certains groupes de population sont exclus ou incapables de bénéficier de ses avantages. Ainsi, cet élément couvre un indicateur principal - inclusivité des services financiers numériques pour les groupes vulnérables - lequel évalue le degré d'accessibilité des services financiers numériques à tous les groupes de population. Les sources principales utilisées pour cet élément comprennent l'enquête de référence de l'Accélérateur et Findex. Il est également nécessaire de disposer de données détaillées au niveau national, sur un échantillon suffisamment important de pays, concernant ces principaux groupes marginalisés - non seulement en ce qui concerne l'accès et l'utilisation des services financiers numériques, mais aussi concernant la qualité de cette utilisation. Il y a également un manque de données au niveau des pays pour évaluer dans quelle mesure les produits sont adaptés aux besoins des différents groupes vulnérables (y compris les femmes, les personnes handicapées, les jeunes consommateurs, les réfugiés, les personnes âgées et les consommateurs sans emploi) et dans quelle mesure l'utilisation est efficace, améliorant au final les moyens de subsistance.

**Synopsis :**  
**Inclusivité des services financiers numériques**  
 Les données sont suffisantes pour se prononcer sur cet indicateur, mais il existe des lacunes pour certains groupes vulnérables spécifiques. Cela indique un besoin de collecte de données dans le futur.

- Élément 8 - Expérience vécue de services financiers numériques** : Bien que la présence de services financiers numériques dans les juridictions mondiales soit importante (en particulier dans une économie mondiale de plus en plus numérisée), la manière dont les consommateurs vivent leur expérience avec les services financiers numériques détermine la mesure dans laquelle la finance numérique sert les intérêts des consommateurs. Cet élément se compose de six indicateurs :
  - Ampleur de l'utilisation des services financiers numériques (par opposition à la simple adoption)
  - Ampleur de l'engagement sur les canaux numériques
  - Frustrations et perceptions des utilisateurs ordinaires
  - Niveau de confiance déclaré vis-à-vis des prestataires de services financiers
  - Efficacité des recours des consommateurs
  - Statistiques concernant les plaintes des consommateurs.

Les limitations des données signifient qu'il n'est pas possible d'intégrer l'indicateur de frustration commune dans l'indice, mais les informations tirées de cette variable nous permettront de fournir un certain contexte à un pays donné en termes de défis de protection des consommateurs. De plus, il n'existe pas de données transnationales sur les statistiques communiquées concernant les plaintes des consommateurs. Cet indicateur est classé comme un indicateur digne d'intérêt pour le futur. Les principales sources de données utilisées pour cet élément sont Findex et l'enquête de référence de l'Accélérateur.

**Synopsis :**  
**L'expérience vécue par les consommateurs en matière de services financiers numériques**  
 Findex permet de dresser un tableau du niveau réel d'engagement dans les services financiers numériques par rapport au simple fait de cocher la case « avoir un compte », comme indicateur de l'expérience vécue. L'enquête de référence de l'Accélérateur ajoute des données de perception sur la confiance et les frustrations des utilisateurs. Les statistiques rapportées sur les plaintes sont une variable d'aspiration.

## RÉSULTATS POUR LES UTILISATEURS DE LA FINANCE NUMÉRIQUE ÉQUITABLE

Le quatrième pilier est constitué d'un seul élément, tel que décrit ici :

- **Este Élément 9 - Résultats des services financiers numériques :** Cet élément se compose de trois indicateurs, dont deux restent des indicateurs dignes d'intérêt dans le futur en raison de l'absence de données transnationales : l'indicateur « Résultat du traitement équitable des clients », la santé et le bien-être financiers ; et si les services financiers numériques soutiennent la durabilité. Ces indicateurs cherchent à évaluer si les services financiers numériques apportent une valeur et une équité aux consommateurs et s'ils contribuent à la durabilité et à la résilience des consommateurs. L'indicateur « Résultat du traitement équitable des clients » est un indicateur théorique, étant donné qu'il n'y avait pas suffisamment de données transnationales sur les résultats du traitement équitable des clients ou sur des indicateurs proches. Les données au niveau des consommateurs sur la capacité d'accéder et de tirer parti des solutions offertes par les services financiers numériques pour assurer la résilience face aux chocs induits par le climat (comme la proportion d'adultes couverts par une assurance contre les risques de catastrophes, les pays ayant mis en place une couverture contre les macro-catastrophes, ou l'omniprésence des offres de services financiers de détail « verts ») constituent également un indicateur théorique. Les sources de données utilisées pour cet élément sont l'enquête de référence de l'Accélérateur et Findex. Mesurer la Finance Verte Inclusive.

**Synopsis :**  
**Ampleur des résultats positifs en matière de protection des consommateurs**

La santé financière des consommateurs est bien évaluée par Findex, mais les mesures solides de la résilience au changement climatique sont encore balbutiantes, et aucune base de données transnationale n'a encore été trouvée à cet égard.

### Encadré 2 : Indicateurs de durabilité tels que définis par l'Alliance pour l'Inclusion Financière (AFI)

En 2022, l'AFI a publié un rapport « Measuring Inclusive Green Finance ». Ce rapport identifie les priorités des membres de l'AFI en matière de déclaration réglementaire de la finance verte. Il identifie également des indicateurs potentiels qui peuvent être utilisés pour inclure la finance verte dans les stratégies nationales d'inclusion financière des pays. (AFI, 2022). Ces indicateurs comprennent la présence de facilités de refinancement climatique de la Banque Centrale (sous le thème Financement Vert International dans l'enquête), si les institutions financières identifient, mesurent et rendent compte de l'exposition des secteurs qui sont vulnérables aux risques climatiques (sous le thème Gestion des risques climatiques du Financement Vert International), et la présence de financement de projets d'atténuation du changement climatique (sous le thème Produits de l'offre du Financement Vert International). (AFI, 2022).

## MÉTHODOLOGIE DE CALCUL DE L'INDICE

La méthodologie suivie pour la compilation de l'indice du financement numérique équitable suit les méthodologies de calcul de l'indice de meilleures pratiques établies. Les indices retenus pour les méthodologies de meilleures pratiques comprennent les indices de réglementation et de connectivité de la GSMA, l'indice de résultats en matière de protection des consommateurs de services financiers pour le Kenya publié par FSDK, ainsi que l'indice de protection et d'autonomisation des consommateurs de Consumer International, lequel est issu du Manuel de Construction d'Indicateurs Composites de l'OCDE.

**Méthodologie d'évaluation de l'indice.** Comme il a été expliqué plus haut, l'indice s'appuie sur des scores basés sur quatre piliers, chacun étant décomposé en ses composantes : Besoins de protection, Cadre de protection, Environnement de l'inclusion et de la protection et Résultats pour les utilisateurs finaux. Alors que les scores au niveau des piliers sont agrégés en un seul score d'indice global, l'interprétation des résultats et les idées qui en découlent sont extraites et décrites au niveau des indicateurs, des piliers et des éléments. La présentation des résultats de cette manière permet d'obtenir une image détaillée des processus impliqués dans la garantie de bons résultats en matière de protection des consommateurs de services financiers. Elle permet de décrire les nuances de chaque élément sous-jacent, selon leur pertinence dans le contexte d'un pilier particulier. L'approche de la construction de chaque indicateur, élément et pilier est décrite ci-dessous.

**Remarque relative à la disponibilité des données.** Certaines variables ne sont actualisées que très rarement (parfois jamais), en particulier si la variable ne présente pas de variations significatives d'une année sur l'autre et si la collecte des données est particulièrement complexe. Cela s'applique à toutes les variables reprises à partir de Findex, qui est à jour pour l'année 2022, mais qui ne sera pas renouvelé durant les trois prochaines années, et de l'enquête de la Banque Mondiale sur l'Inclusion Financière et la Protection des Consommateurs. Pour ces derniers, les données datent de 2017 et, par conséquent, certaines mises à jour du cadre de protection des consommateurs financiers peuvent ne pas être reflétées dans l'indice. Dans les années à venir, un contrôle des mises à jour réglementaires dans les pays de l'échantillon sera effectué.

**Méthodologie de traitement des données manquantes.** Pour s'assurer que les variables incluses sont aussi complètes que possible, l'indice utilise des données de substitution lorsqu'elles sont disponibles. Pour les variables tirées de sources de données chronologiques, lorsque des données viennent à manquer pour un pays dans sa mise à jour la plus récente, les données les plus récentes disponibles seront utilisées comme données de substitution. Cela a été fait principalement pour les variables tirées de Findex, où plusieurs pays à revenu faible ou intermédiaire ont été exclus de l'édition 2022<sup>6</sup>. Si les données pour un pays donné manquent au niveau de la variable, l'indicateur est calculé sans cette valeur - de sorte que le poids de cette variable est égal à zéro. Toutefois, si un indicateur donné ne pouvait être calculé en raison de données manquantes pour toutes les variables qui le composent, le score serait imputé et remplacé par la valeur minimale pour cet indicateur.

**Seuil d'exclusion variable.** Pour garantir l'intégrité de l'indice après avoir pris en compte les données manquantes par le biais de substituts ou de pondérations, un seuil a été appliqué, selon lequel chaque variable incluse dans l'indice dispose de données sur au moins deux tiers des pays dans leur ensemble. Cela permet de s'assurer qu'une proportion significative de données pour chaque variable est basée sur des données réelles et que l'indicateur comprend en grande partie des données et non des valeurs manquantes. Il en résulte que toutes les variables de données initialement prévues (comme indiqué à l'annexe A) n'ont pas été incluses dans l'indice final calculé. Dans l'ensemble, l'indice a fait appel à 86 variables sur la liste initiale de 104 existantes. La composition globale du nombre de variables par élément est présentée ci-dessous :

<sup>6</sup> Les données Findex 2017 ont été utilisées pour la Gambie, le Mexique et le Tchad et les données 2014 pour le Soudan et le Yémen.

Élément	Total	Variables abandonnées	Variables incluses
1. État des risques liés aux services financiers numériques	15	1	14
2. Capacité des consommateurs	9	4	5
3. État du cadre de la protection des consommateurs de services financiers	16	0	16
4. Degré de focalisation de la protection des consommateurs de services financiers vers la clientèle	4	0	4
5. Étendue de la relation entre les consommateurs, leurs défenseurs, les prestataires de services financiers et les régulateurs.	12	5	7
6. État de l'infrastructure habilitante des services financiers numériques	21	4	17
7. Inclusivité des services financiers numériques	8	1	7
8. Expérience vécue des services financiers numériques	13	3	10
9. Étendue des résultats positifs pour les consommateurs	6	0	6
<b>Overall</b>	<b>104</b>	<b>18</b>	<b>85</b>

Tableau 2 : Nombre de variables de données par élément  
Source : Enquête de référence de l'Accélérateur de Finance Numérique Équitable

**Para Pondération des éléments, piliers et indicateurs.** Pour regrouper les indicateurs en scores d'éléments (et les scores d'éléments en scores de piliers et les scores de piliers en un score d'indice global), il est nécessaire d'attribuer un poids à chaque composant de l'indice. Lors de la construction des pondérations au niveau des éléments, des piliers et de l'indice global, celles-ci sont calculées de manière uniforme. Au niveau de l'indicateur, dans les cas où un seul indicateur combine des sources de données qui sont entièrement composées de variables basées sur la perception (de l'enquête de référence de l'Accélérateur), des demi-poids sont attribués pour chacun des indicateurs pertinents dans l'agrégation des scores au niveau de l'élément.

**Normalisation.** Pour regrouper de manière significative différents types de données, il est nécessaire d'appliquer un système de notation standard à toutes les sources de données. Pour tenir compte des différentes unités de mesure et des différentes fourchettes de variation des indicateurs, on utilise l'approche minimum-maximum, qui transforme tous les indicateurs de manière à ce qu'ils se situent dans une fourchette comprise entre 0 et 100 en utilisant la formule ci-dessous :

$$I_{q,c} = \frac{x_{q,c} - \min_c(x_q)}{\max_c(x_q) - \min_c(x_q)}$$

Où « I » est la valeur min-max normalisée, « x » représente la valeur réelle et les indices « q » et « c » représentent respectivement la variable et le pays.

L'approche minimum-maximum est choisie par rapport à d'autres approches telles que les classements et les échelles catégorielles, car elle conserve les informations au niveau de l'intervalle. Par exemple, dans le cas du classement de l'utilisation des comptes financiers, le pays A peut avoir un taux d'utilisation de 75%, le pays B peut avoir un taux d'utilisation de 70%, et le pays C peut avoir un taux d'utilisation de 60%. Ces pays seraient donc classés dans l'ordre 1, 2 et 3 respectivement (ou ils pourraient tous être classés comme ayant le score le plus élevé sur une échelle ordinale). Cependant, ce classement ne tient pas compte des différences entre les pays, notamment du fait que B est beaucoup plus proche de A que de C.

Lorsque les données utilisées prennent la forme d'une mesure catégorielle, ces variables sont classées et une valeur numérique entre 0 et 100 leur est assignée en fonction de leur classement relatif. Par exemple, dans l'enquête de référence de l'Accélérateur, lorsque les organismes de consommateurs sont invités à classer la gravité d'un problème donné selon qu'il s'agit d'un « défi », d'un « certain défi » ou d'un « pas de défi », selon le choix de la personne interrogée, des scores de 0, 50 et 100 leur seraient respectivement attribués. C'est exclusivement le cas pour les variables tirées de l'enquête de référence de l'Accélérateur. Pour les variables qui sont déjà normalisées avant leur regroupement, aucune transformation supplémentaire n'est appliquée. Par exemple, l'accès aux comptes financiers (% des adultes) est déjà normalisé, la valeur possible étant comprise entre 0 % et 100 %.

**Regroupement.** Une fois que les pondérations ont été attribuées aux indicateurs, aux éléments et aux piliers, il faut les regrouper pour obtenir les notes globales correspondantes. Cette opération s'effectue par la moyenne arithmétique en s'appuyant sur l'approche de pondération décrite ci-dessus.

**Convertir les scores pour mesurer les résultats positifs.** Pour que tous les scores puissent être interprétés de manière cohérente, toutes les variables doivent être converties en valeurs positives avant d'être normalisées et regroupées. Cela signifie que, lorsque les variables mesurent un événement négatif, comme dans le cas d'un écart entre les sexes ou de la prévalence d'un risque, elles sont inversées pour mesurer plutôt l'absence de cet événement négatif. Lorsqu'un événement positif est mesuré, les scores sont laissés tels quels. Cela garantit que, pour toutes les variables, plus les scores sont élevés, meilleur est le résultat.

**Groupes de pays.** Le rapport présente les résultats pour des séries de groupes de pays plutôt que le score individuel de chaque pays. Cela permet une comparaison significative entre pairs sans porter de jugement sur un pays particulier, étant donné la nécessité d'interpréter les résultats de l'indice dans le contexte du pays. Pour les besoins de l'indice, trois groupes de pays ont été identifiés :

- **Avancé - score supérieur à 66,67 dans l'indice global.** Les pays avancés obtiennent de bons résultats sur plusieurs piliers et plusieurs éléments et se caractérisent généralement par des cadres de protection des consommateurs de services financiers plus développés et par de meilleurs résultats obtenus par les consommateurs.
- **Transitoire - score supérieur à 33,33.** Les pays en transition sont marqués par des performances intermédiaires pour les différents piliers et éléments, mais doivent encore s'améliorer dans des domaines tels que les résultats pour les utilisateurs et les besoins de protection.
- **Émergent - score inférieur à 33,32.** Les pays émergents disposent d'une considérable marge d'amélioration dans tous les domaines.

Le tableau 3 ci-dessous montre comment les pays de l'échantillon sont répartis entre les trois groupes. Plus des trois quarts des pays de l'Accélérateur se trouvent dans le groupe des pays avancés (11) et dans celui des pays en transition (12). Quatre des 11 pays avancés se trouvent en Amérique Latine et dans les Caraïbes. Plus de la moitié des pays en transition se trouvent en Afrique Sub-saharienne. Les pays émergents, qui sont situés au Moyen-Orient et en Afrique, représentent moins d'un quart des pays étudiés.

Groupes	Asie Orientale et Pacifique	Europe et Asie Centrale	Amérique Latine et Caraïbe	Moyen-Orient et Afrique du Nord	Asie du Sud	Afrique Sub-saharienne	Total
<b>Avancé</b>	Malaisie, Fidji	Russie	Brésil, Costa Rica, Équateur	Maroc, Algérie	Bangladesh, Inde	Kenya	11
<b>Transition</b>	Indonésie, Birmanie, Philippines		Mexique, Nicaragua	Soudan, Yémen		Rwanda, Sénégal, Zimbabwe, Nigeria, Côte d'Ivoire, Tchad, Cap Vert.	12
<b>Emergent</b>						Mali, Niger, Gambie, Bénin	6
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>29</b>

Tableau 3 : Répartition par groupe de pays

Source : Fair Digital Finance Index, basé sur les pays inclus dans l'enquête de référence de L'Accélérateur de Finance Numérique Équitable

**L'interprétation dans le contexte.** Il est important d'interpréter les résultats des groupes dans le contexte de l'échantillon. Ainsi, les pays « avancés » sont avancés par rapport aux pays à revenu faible et intermédiaire inclus dans l'échantillon, plutôt qu'en termes absolus. De même, chaque pilier doit être interprété dans le contexte des indicateurs et des variables de ce pilier. Cela signifie que les comparaisons entre les piliers sont moins significatives que les comparaisons au sein d'un même pilier entre les groupes ou les changements dans le temps.

# 4. ANALYSES

## APERÇU

**L'Indice souligne des lacunes dans la protection des consommateurs de produits financiers du point de vue des consommateurs.** La figure 3 présente les scores de l'indice global ainsi que de chacun des piliers et de leurs éléments. Le score total de l'indice, qui est de 40 sur un total possible de 100, suggère qu'il y a encore une capacité d'amélioration de la protection des consommateurs de produits financiers lorsqu'on l'examine du point de vue des consommateurs. Le score total masque une certaine variation entre les piliers : les scores les plus élevés sont obtenus dans les éléments relatifs à l'infrastructure habilitante (en tant qu'indicateur d'accès) et à l'inclusivité, cette dernière étant déterminée par les indicateurs relatifs à la fréquence d'utilisation des comptes. Les éléments qui traitent de l'expérience des consommateurs avec le secteur financier obtiennent des scores plus faibles. En particulier, le faible score sur les niveaux de risque des services financiers numériques indique une perception élevée de la vulnérabilité face aux risques, ainsi qu'une faible capacité des consommateurs à se protéger contre ces risques, tandis que le faible score sur l'expérience vécue des services financiers numériques montre que les utilisateurs se sentent encore frustrés. Cela représente un échec équitable du marché de la finance numérique.

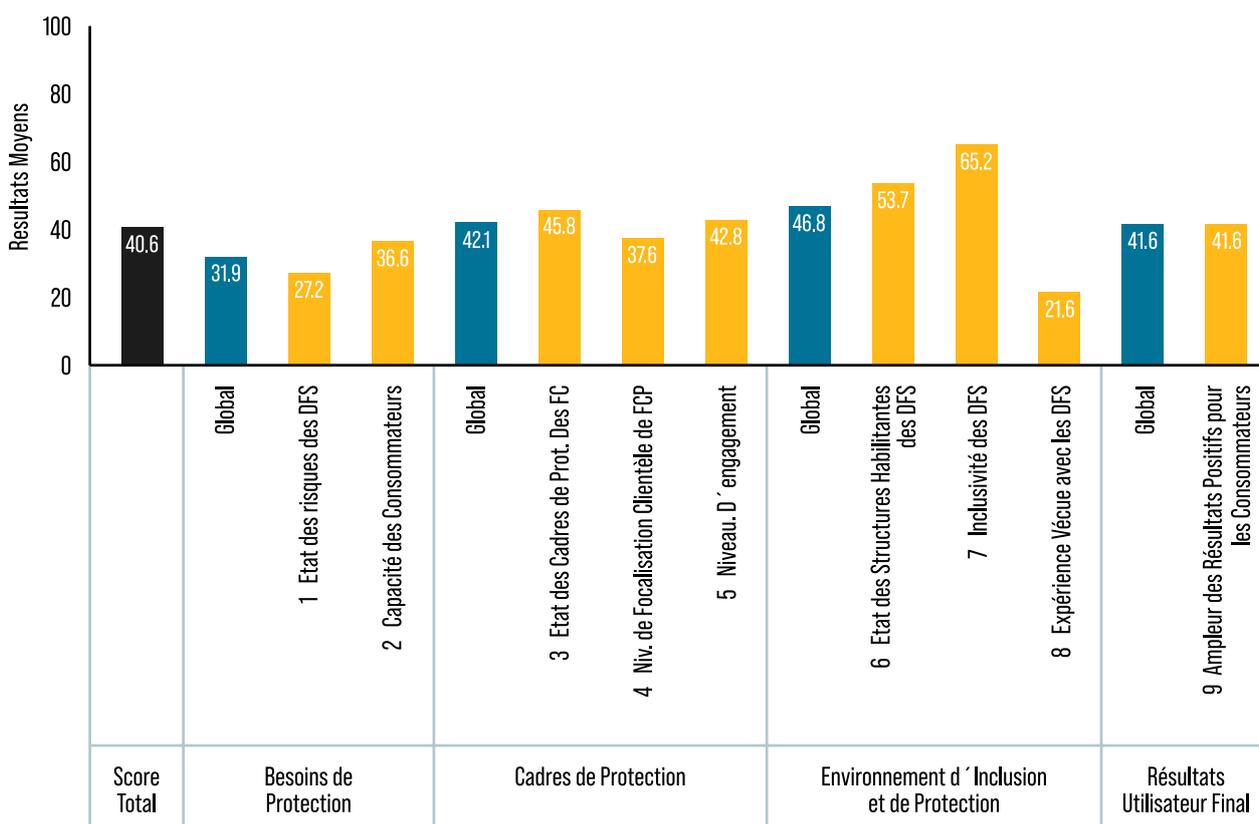


Figure 3 : Scores moyens de l'indice pour les éléments et les piliers

Source : Calcul de l'Indice de Finance Numérique Équitable, basé sur (Consumers International, 2022 ; Banque Mondiale, 2017 ; Demirgüç-Kunt, Klapper, Singer, & Saniya, The Global Findex Database 2021, 2022 ; AFI, 2019 ; ITU, 2021 ; Delaporte & Bahia, 2021 ; IMF, 2022 ; Speedtest Intelligence, 2022 ; Tarifica, n.d. ; CGAP, 2022).

**Variation entre les groupes de pays.** La figure 4 montre les différences de scores des groupes selon les piliers. L'importance relative de l'écart diffère selon les piliers :

- En ce qui concerne le pilier des **besoins de protection des consommateurs de services financiers**, des scores faibles sont évidents dans tous les groupes de pays, ce qui suggère que les besoins de protection des consommateurs demeurent insatisfaits dans l'ensemble. Cette situation est due à un sentiment élevé de risque lié à la finance numérique parmi les personnes interrogées, notamment dans les pays émergents.
- En ce qui concerne le pilier du **cadre de protection des consommateurs de services financiers**, on constate une nette progression dans le développement et la solidité des structures dans les différents piliers nationaux.
- Stimulé par l'adoption de l'argent mobile dans les pays à revenu faible et intermédiaire, le pilier « **Environnement d'Inclusivité et de Protection** » se caractérise par une variation relativement limitée entre les groupes, tous les groupes obtenant des résultats proches du score global moyen.
- Il existe un écart manifeste en ce qui concerne le pilier des **résultats Utilisateur final**, les pays du groupe des pays émergents affichant des résultats disproportionnés par rapport à leurs homologues des deux autres groupes.

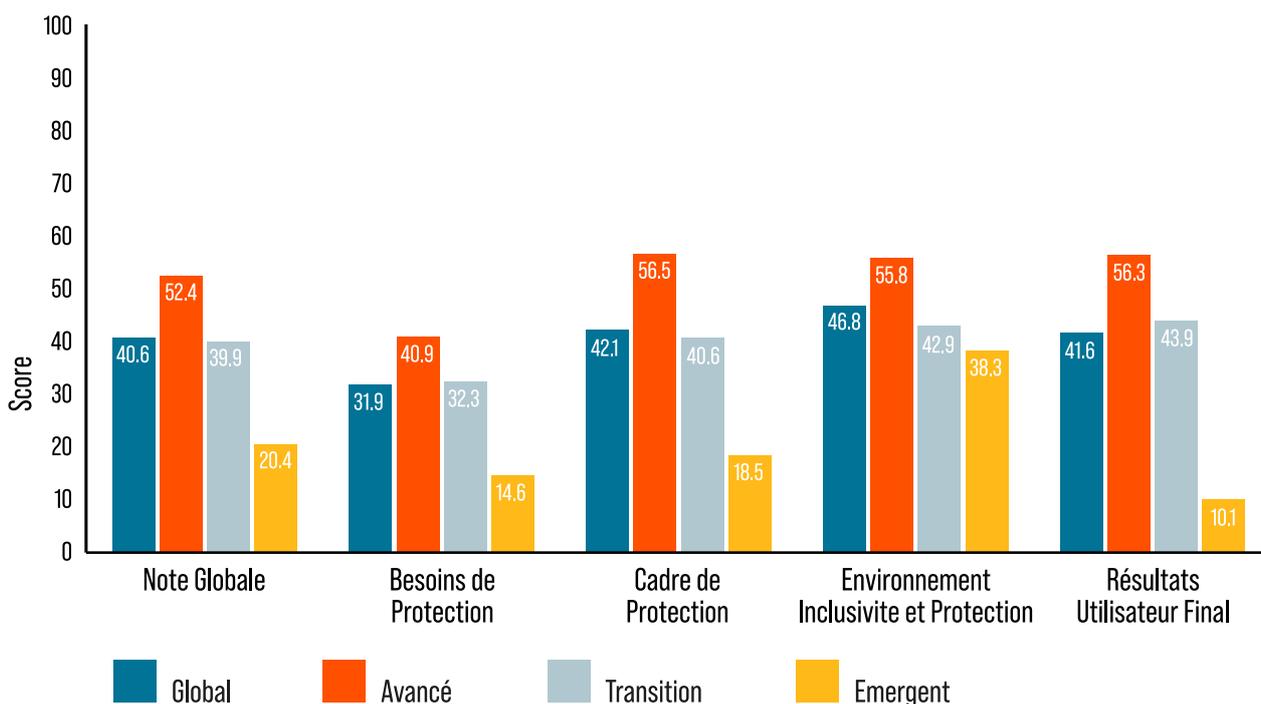


Figure 4 : Aperçu des scores des groupes de pays par pilier de protection des consommateurs de services financiers.

Source : Calcul de l'Indice de finance Numérique Équitable, basé sur (Consumers International, 2022 ; Banque Mondiale, 2017 ; Demirgüç-Kunt, Klapper, Singer, & Saniya, The Global Findex Database 2021, 2022 ; AFI, 2019 ; ITU, 2021 ; Delaporte & Bahia, 2021 ; IMF, 2022 ; Speedtest Intelligence, 2022 ; Tarifica, n.d. ; CGAP, 2022).

**Points sensibles particuliers pour le groupe des pays émergents.** Il est également pertinent de former une image groupée à partir des piliers par groupe :

- Pour le **groupe des pays émergents**, le score des ressources fait grimper le score global, mais les besoins de protection (risque élevé et faible capacité), les lacunes du cadre de protection et les mauvais résultats des utilisateurs finaux (évalués en termes de santé financière) soulignent la vulnérabilité des consommateurs dans ces pays.
- Pour les **groupes des pays Transition et Avancés**, le tableau semble plus uniforme, avec un score légèrement plus faible pour les besoins de protection que pour les autres piliers.

**Besoin d'une vision plus nuancée par pilier.** Chaque pilier est une fonction de l'indicateur et des éléments qui composent ce pilier. Cela signifie qu'il faut être prudent lors de la comparaison des scores totaux entre piliers. Il est plutôt utile d'explorer les éléments et indicateurs sous-jacents pour chaque pilier afin de comprendre ce qui motive les scores et d'examiner les différences entre les groupes pour chaque pilier.

## BESOINS DE PROTECTION EN MATIÈRE DE FINANCE NUMÉRIQUE ÉQUITABLE

La Figure 5 indique les scores des différents groupes pour le pilier des besoins de protection et ses deux éléments constitutifs :

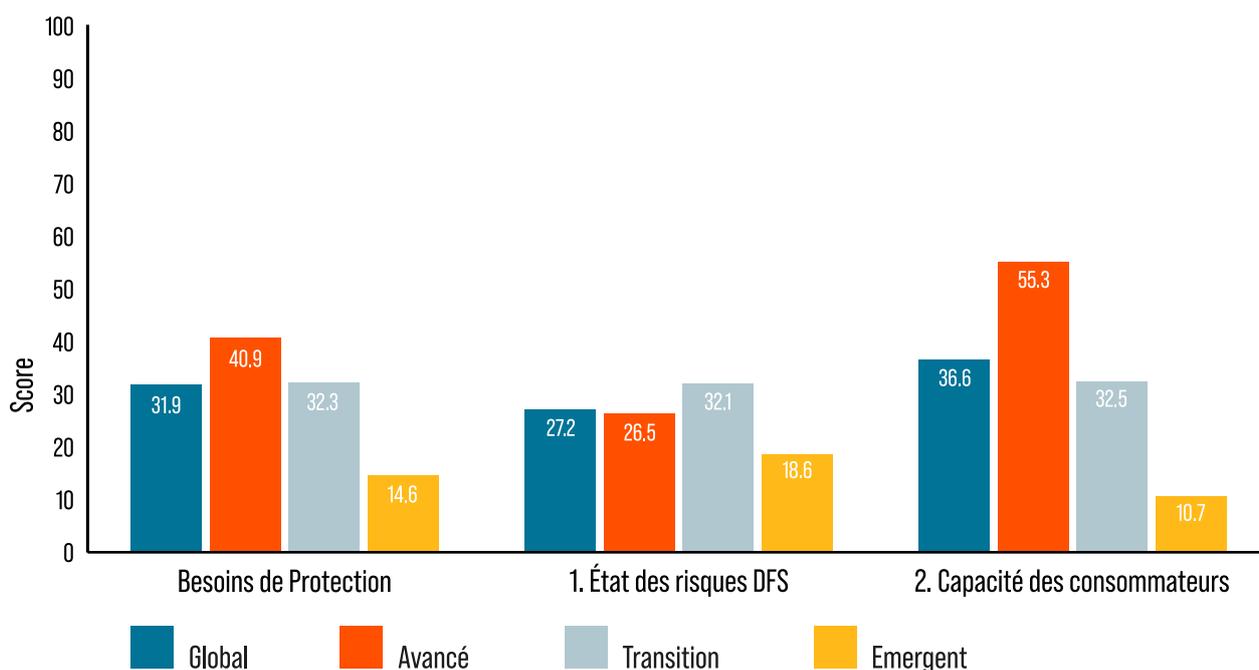


Figure 5: Scores totaux et par élément des besoins de protection au sein des groupes de pays

Source : Calcul de l'Indice de finance Numérique Équitable, basé sur (Consumers International, 2022; Banque Mondiale, 2017; Demirgüç-Kunt, Klapper, Singer, & Sanjaya, The Global Findex Database 2021, 2022)

**Fortes préoccupations concernant les risques liés aux services financiers numériques dans tous les groupes de pays.** Le score global pour le pilier « besoins de protection » est fortement influencé par les faibles scores inter-groupes pour l'élément « statut des risques liés aux services financiers numériques », ce qui indique *une forte prévalence du risque perçu* par les répondants à l'enquête. Cet élément est exclusivement composé d'indicateurs issus de l'enquête de référence de l'Accélérateur. Les principaux risques que les consommateurs ont à l'esprit sont liés à la fraude et à la captation de données sensibles par les prestataires.

### **Encadré 3 : Étude de cas de l'Indonésie : faire comprendre les risques liés aux services financiers numériques**

La République d'Indonésie a la quatrième plus grande population du monde et la dixième plus grande économie en termes de parité de pouvoir d'achat. (Banque Mondiale, 2022), répartis sur un archipel de 16 056 îles répertoriées. (Secrétariat du Gouvernement de la République d'Indonésie, 2017).

La population se caractérise par des écarts de capacités socio-économiques, géographiques et technologiques entre les consommateurs de différentes tranches d'âge, de revenus et d'éducation. Elle présente également des inégalités importantes entre zones rurales et zones urbaines. Compte tenu de l'éloignement de nombreux habitants, il est impératif de disposer de services financiers numériques inclusifs et sûrs pour assurer un bénéfice généralisé de l'inclusion financière. Toutefois, la protection des consommateurs de services financiers, en particulier dans le domaine des services financiers numériques, n'a pas été jusqu'à présent un secteur d'action autonome. (Stakeholder Interviews, 2022).

L'augmentation des risques pour les consommateurs de services financiers numériques, impliquant les fraudes, les dangers liés à la cybersécurité ainsi que l'absence de transparence totale, souligne la nécessité d'accorder une plus grande attention à la protection des consommateurs de services financiers numériques. Les consommateurs ont une culture numérique et financière limitée, ce qui les rend incapables de gérer efficacement leurs propres données et affaires financières et les rend susceptibles d'être victimes de comportements peu scrupuleux de la part des fournisseurs de services financiers numériques. Cette situation est exacerbée par les lacunes et les inégalités au sein des communautés vulnérables telles que les personnes âgées. (Stakeholder Interviews, 2022).

Les associations de consommateurs, comme l'Institut des consommateurs de Yogyakarta, membre de l'Accélérateur de Finance Numérique Équitable, ont cherché à défendre le point de vue des consommateurs dans les réglementations de protection des consommateurs de produits financiers, de manière à ce que les consommateurs soient protégés et pleinement conscients de leurs droits. L'association s'efforce d'établir des liens étroits avec d'autres groupes de consommateurs, d'influencer les politiques au niveau local, de régler les litiges de consommation et de responsabiliser les consommateurs par l'éducation. Au niveau national, l'Autorité Indonésienne des Services Financiers (OJK) a démontré son ouverture à la consultation en permettant aux associations de consommateurs de dialoguer directement avec elle dans la capitale du pays et en organisant des auditions sur les plaintes des consommateurs. Cependant, certaines lacunes subsistent. Il existe peu de coordination entre l'OJK et les autres organismes de réglementation, et le régulateur adopte une approche réactive lorsqu'il édicte des réglementations en matière de protection des consommateurs de produits financiers. (Stakeholder Interviews, 2022).

L'OJK a récemment publié des réglementations sur la protection des consommateurs et du public dans le secteur des services financiers (OJK 6/2022) qui insistent sur le traitement équitable, la divulgation d'informations et la protection des données (Secrétariat du Gouvernement de la République d'Indonésie, 2022; Nasoetion & Atyanto, 2022). L'avenir nous dira si ces réglementations permettront de réduire les risques liés aux services financiers numériques et d'améliorer la situation des consommateurs indonésiens.

**Des différences manifestes dans les capacités des consommateurs entre les groupes de pays.** L'écart important qui existe entre les pays émergents et les pays avancés peut s'expliquer par les résultats nettement inférieurs en matière de littératie numérique et financière de même que par l'absence de programmes de formation à la culture numérique et financière dans les pays émergents. En ce qui concerne

les premiers, les groupes de pays émergents et en transition obtiennent de mauvais résultats dans les mesures quantitatives, notamment en ce qui concerne le pourcentage de consommateurs qui peuvent utiliser un compte dans une banque ou une institution financière sans aide après son ouverture, ainsi que dans les mesures qualitatives - où il a été demandé aux organismes de consommateurs de classer si l'éducation était considérée comme un défi pour les consommateurs dans l'utilisation des services financiers numériques. Les scores des groupes de pays émergents pour l'élément de capacité du consommateur sont en outre affaiblis par l'absence de programmes d'éducation numérique et financière, un certain nombre de ces pays ne disposant pas de dispositifs institutionnels et de structures de coordination pour assurer la promotion et la coordination de l'éducation financière. Il est donc nécessaire de concevoir des produits adaptés aux consommateurs moins familiarisés avec la finance ou le numérique, avec des conditions générales plus faciles à comprendre.

## ÉTAT DU CADRE DE PROTECTION DES CONSOMMATEURS DE SERVICES FINANCIERS

Figure 6 montre les éléments constitutifs du pilier du cadre de protection et la manière dont les scores varient selon les groupes :

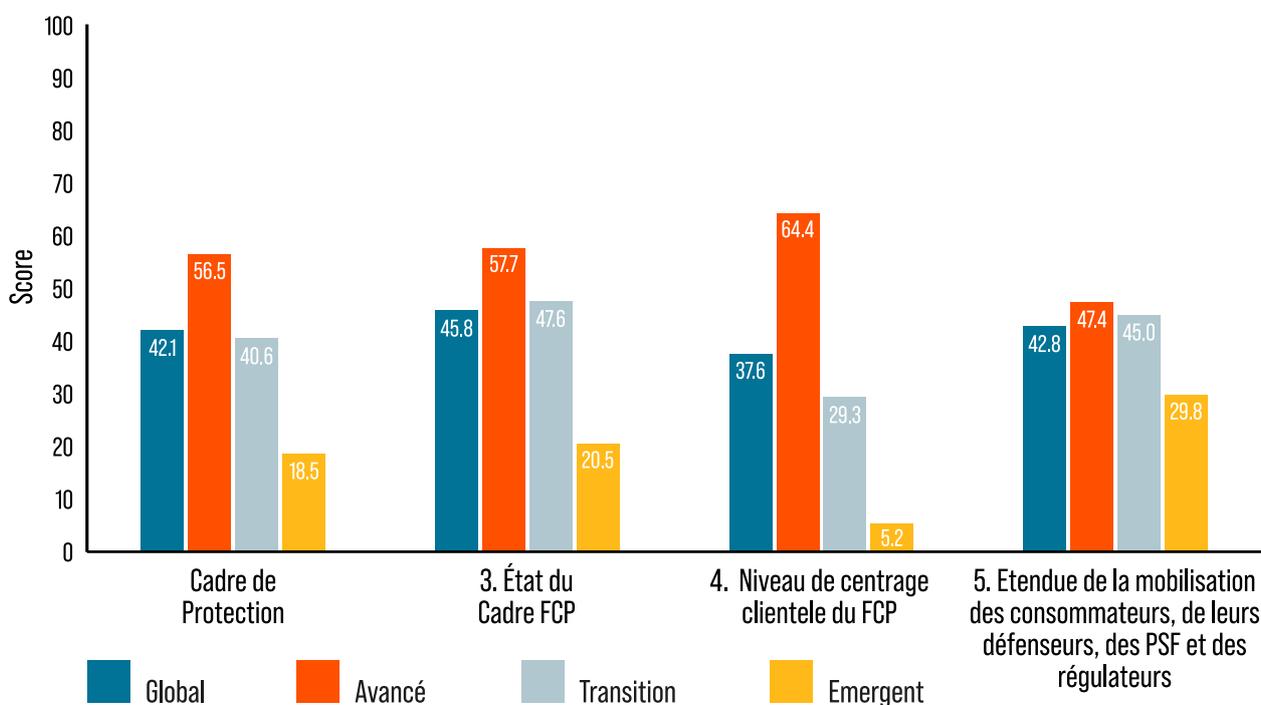


Figure 6: Protection Framework total and element scores across cluster

Source : Calcul de l'Indice de finance Numérique Équitable, basé sur on (Banque Mondiale, 2017; Consumers International, 2022; AFI, 2019; ITU, 2021; Consumers International, 2022)

**Grupo emergente: retraso en el desarrollo del marco de protección del consumidor financiero.** Los indicadores clave que impulsan las puntuaciones más altas de los grupos avanzado y en transición (como se muestra en la Figura 6) incluyen la presencia de mecanismos de recurso independientes y sistemas de denuncia arraigados. Estos países también tienden a tener marcos de ciberseguridad establecidos, que son clave para navegar por los rápidos desarrollos y riesgos asociados con los servicios financieros digitales, y obtienen una puntuación más alta en términos de supervisión y fuerza de aplicación que los países emergentes. Además, los puntajes de los países emergentes se ven comprometidos por la ausencia de mecanismos de recurso independientes y sistemas de quejas arraigados, que son clave para garantizar que, cuando surja un problema, el cliente tenga una vía clara y accesible a través de la cual plantear el problema al proveedor.

#### Encadré 4 : Aperçu de la littérature générale

L'enquête de l'AFI sur la Protection des Consommateurs dans les Services Financiers Numériques a interrogé les institutions de régulation des membres sur les modèles de gouvernance qu'elles utilisent pour la protection des consommateurs. Le rapport révèle que 53 % des répondants disposent d'une unité/département au sein de l'autorité de régulation du secteur financier ou d'une unité spécialisée dans la conduite du marché qui assure la majeure partie de la supervision de la protection des consommateurs dans le domaine des services financiers numériques. (AFI, 2021).

Selon le rapport, 79 % des régulateurs financiers considèrent le manque de sensibilisation aux services financiers numériques comme l'une de leurs principales préoccupations. Les résultats de l'enquête indiquent qu'environ 37 % des répondants ont mis en œuvre des politiques ou des interventions en matière de littératie financière numérique. (AFI, 2021).

Cette enquête a également permis d'obtenir des informations sur la prévalence des dispositions relatives aux pratiques commerciales dans les différentes juridictions. Il a révélé que la moitié des répondants ont demandé aux fournisseurs de services financiers numériques d'inclure des principes non discriminatoires dans leurs pratiques commerciales, comme éviter l'utilisation de procédures ou de systèmes qui prennent des décisions en fonction du sexe, de la race ou de l'emplacement géographique, entre autres. En outre, un tiers des répondants auraient établi et appliqué des codes de conduite sectoriels pour un traitement équitable des consommateurs (AFI, 2021).

**Des écarts manifestes en matière de protection des consommateurs de services financiers entre les pays avancés et les autres.** Comme le montre la Figure 6, les pays avancés ont tendance à obtenir des résultats disproportionnellement meilleurs en termes de niveau de la focalisation de la protection des consommateurs de services financiers, et le score est particulièrement faible pour le groupe des pays émergents. Les scores pour cet élément sont déterminés par la prévalence de pratiques équitables pour les consommateurs, y compris la présence de dispositions visant à interdire et à restreindre les pratiques déloyales. Cela inclut, entre autres, l'utilisation, au sein d'un accord de consommation, de toute clause ou condition injuste, excessivement déséquilibrée ou abusive, ou le regroupement et la liaison de services et de produits d'une manière qui restreint indûment le choix des consommateurs. Les scores les plus élevés des pays avancés s'expliquent également par des dispositions bien établies dans leurs lois et réglementations existantes concernant les dispositions qui exigent des normes minimales pour les processus de recouvrement des dettes. Le groupe des pays émergents a réalisé des progrès importants en veillant à ce que des dispositions soient prises pour limiter les emprunts excessifs des particuliers afin de garantir l'accessibilité financière et d'éviter le surendettement.

#### Encadré 5 : Intégration de la dimension client dans le cadre de la protection des consommateurs de services financiers : le cas de l'Afrique du Sud.

L'Afrique du Sud a entrepris de rendre son cadre de réglementation financière plus axé sur le client. En 2011, le Trésor National d'Afrique du Sud a publié un document d'orientation intitulé *Un secteur financier plus sûr pour mieux servir l'Afrique du Sud*, connu des acteurs du marché et des régulateurs sous le nom de « livre rouge ». Ce document d'orientation a jeté les bases de la transition du pays vers un modèle à deux pôles, tel qu'il a été adopté pour la première fois au Royaume-Uni, dans lequel la surveillance des comportements sur le marché est séparée de la surveillance prudentielle dans le cadre d'une fonction de surveillance qui s'étend aux institutions financières bancaires et non bancaires. (Trésor National d'Afrique du Sud, 2011 ; Stakeholder Interviews, 2022).

Le résultat de la restructuration de l'architecture de la réglementation financière a été la création de l'Autorité de Conduite des Services Financiers (FSCA) en tant qu'autorité de conduite du marché aux côtés de l'Autorité de contrôle prudentiel. La FSCA a pour mission de garantir un traitement équitable des clients financiers, conformément aux principes de traitement équitable des clients. Le livre rouge comprend également des principes tels que la préemption, la proactivité, le respect des principes et les résultats, autant de principes que la FSCA devra intégrer. L'inclusion de ces principes était un éloignement délibéré de l'approche précédente basée sur des règles et une reconnaissance de la nécessité de fixer les résultats tels que vécus par les consommateurs eux-mêmes comme la mesure ultime de la réussite du cadre. (Stakeholder Interviews, 2022).

Dans le cadre de l'évolution du cadre de suivi du marché correspondant, la FSCA et cinq prestataires de services financiers sud-africains se sont associés au CGAP dans un projet pilote qui a développé un cadre d'indicateurs pour les résultats des clients à partir des données des prestataires de services financiers. Ce cadre permettrait à la FSCA d'adapter son modèle de rapport pour y inclure des indicateurs qui lui permettraient d'évaluer si les consommateurs reçoivent des résultats équitables de la part des prestataires de services financiers.

Pour permettre à la FSCA de mieux connaître les points de vue des consommateurs, la FSCA va également bientôt lancer, à titre expérimental, un panel de défense des consommateurs qui représente divers groupes de consommateurs. L'objectif est de garantir un engagement direct entre les consommateurs, les prestataires de services financiers et l'autorité de régulation dans l'élaboration de la réglementation à venir, et de créer un forum pour que les principaux risques et préoccupations des consommateurs soient discutés en collaboration avec les autorités de régulation et le marché.

Enfin, la FSCA mène une étude qui vise à comprendre l'ensemble du comportement des consommateurs de services financiers particuliers, les facteurs d'utilisation et les résultats de l'utilisation directement du point de vue du consommateur. Cette étude comprendra une enquête sur mesure sur le comportement et le sentiment des consommateurs, ainsi qu'une analyse des données secondaires sur l'inclusion financière, une recherche qualitative sur les consommateurs et une analyse du sentiment des médias sociaux. (Stakeholder Interviews, 2022).

Ces diverses initiatives témoignent de la volonté de la FSCA d'intégrer et de faire entendre la voix des consommateurs dans la réglementation relative à la protection des consommateurs de services financiers, en vue de la réalisation des objectifs de Traitement Équitable des Consommateurs.

**Tous les pays affichent des niveaux similaires d'engagement entre les consommateurs, l'industrie et les régulateurs.** Comme nous montre la Figure 6, on observe une variation limitée entre les différents scores des groupes de l'élément 5 (degré d'engagement entre les consommateurs, leurs défenseurs, les prestataires de services financiers et les régulateurs). Un indicateur clé pour déterminer les scores de cet élément est l'étendue de l'engagement des consommateurs au sein de l'économie au sens large, qui est pondéré par la perception d'une représentation limitée et d'un manque d'implication des associations de consommateurs dans l'élaboration des politiques dans tous les groupes. Les scores liés à l'étendue et à la qualité de l'engagement des consommateurs dans le secteur financier sont plus élevés. La perception de la connaissance spécialisée du marché des services financiers numériques par les organismes de consommateurs est également encourageante, la majorité des répondants à l'enquête de référence de l'Accélérateur indiquent que le manque de connaissances n'est pas une raison essentielle pour ne pas s'engager dans une campagne politique sur les services financiers numériques.

## **Encadré 6 : Étude de cas : Le système indien de prise en compte de la voix du consommateur dans la politique financière et les réglementations**

La République de l'Inde est la plus grande démocratie et la cinquième plus grande économie du monde, avec une population de plus de 1,2 milliard d'habitants. (Banque Mondiale, 2021). En 2013, l'Inde a lancé la Mission Nationale pour l'Inclusion Financière dans le but de fournir des services bancaires universels à tous les ménages non bancarisés. (Armstrong, 2022; Département des Services Financiers, n.d.). De grands progrès ont été réalisés. Selon la Banque de Réserve de l'Inde (RBI), l'inclusion financière a augmenté de 24 % entre les exercices 2017 et 2021, passant de 43,4 à 53,9 sur son indice d'inclusion financière annuel. (Reserve Bank of India, 2021). En outre, 78 % des adultes indiens possèdent un compte pour effectuer des paiements numériques (Demirgüç-Kunt, Klapper, Singer, & Saniya, The Global Findex Database 2021, 2022). L'ampleur du secteur financier et le volume important de clients et de transactions impliquent que le système de protection des consommateurs de services financiers doit être conçu avec soin pour garantir une protection efficace contre les risques liés aux services financiers numériques. Cette conception comprend une disposition délibérée pour la représentation des consommateurs dans la structure de réglementation financière, par la consultation d'organismes de défense des consommateurs. (Stakeholder Interviews, 2022).

Consumer VOICE India est une association de consommateurs de premier plan en Inde qui représente les consommateurs et protège leurs intérêts auprès des décideurs politiques, du pouvoir judiciaire et des autorités de régulation légales depuis plus de 40 ans. Elle est présente dans 17 des 29 États indiens. (Stakeholder Interviews, 2022). En tant qu'organisme de consommateurs de premier plan, Consumer VOICE est consulté par la Banque de Réserve de l'Inde (Reserve Bank of India, RBI), le Conseil Indien des Valeurs Mobilières et Boursières (Securities and Exchange Board of India, SEBI) et l'Autorité de Régulation et de Développement des Assurances (Insurance Regulatory and Development Authority, IRDA) pour donner le point de vue des consommateurs sur la réglementation à venir. Il coordonne également les autorités réglementaires sur la base de projets, par exemple en travaillant avec l'IRDA pour promouvoir l'éducation financière. Dans la pratique, le niveau de collaboration varie d'une autorité de régulation à l'autre, et le niveau de proactivité avec lequel les contributions de l'association de consommateurs sont recherchées dépend de la culture institutionnelle de l'autorité de régulation concernée. (Stakeholder Interviews, 2022).

Outre l'institutionnalisation de la représentation des consommateurs, l'Inde constitue un exemple intéressant de la manière dont elle traite les recours des consommateurs tiers. Elle dispose d'un système de tribunaux de la consommation à trois niveaux, à savoir les tribunaux de district, provinciaux et nationaux. Les consommateurs peuvent porter leurs griefs contre les prestataires de services financiers devant ces tribunaux. Ces tribunaux fonctionnent selon des procédures spéciales et simplifiées, et les affaires sont censées être résolues dans les trois mois. Cependant, des résultats mitigés ont été observés, puisque les affaires ont généralement pris jusqu'à six mois pour être résolues. En outre, lorsque les avocats sont impliqués dans des procès d'importance, les affaires peuvent prendre plusieurs années avant d'être résolues.

En résumé, l'étude de cas indienne montre à quel point il est important que la conception de la protection des consommateurs de services financiers tienne compte de la perspective des consommateurs dans le secteur financier. Il ne s'agit pas d'une panacée : dans la pratique, des frictions subsistent lorsqu'il s'agit de s'assurer que les consommateurs obtiennent des résultats équitables, et l'envergure du secteur financier signifie qu'il est difficile de contrôler ou de surveiller les pratiques et les risques réels encourus par les consommateurs sur le terrain. Cependant, la conception et la mise en œuvre de la structure constituent une étape importante dans le cheminement vers une protection optimale du consommateur lors de son parcours.

## ENVIRONNEMENT DE LA FINANCE NUMÉRIQUE ÉQUITABLE

Figure 7 indique les quatre éléments qui constituent l'environnement de l'inclusion et de la protection.

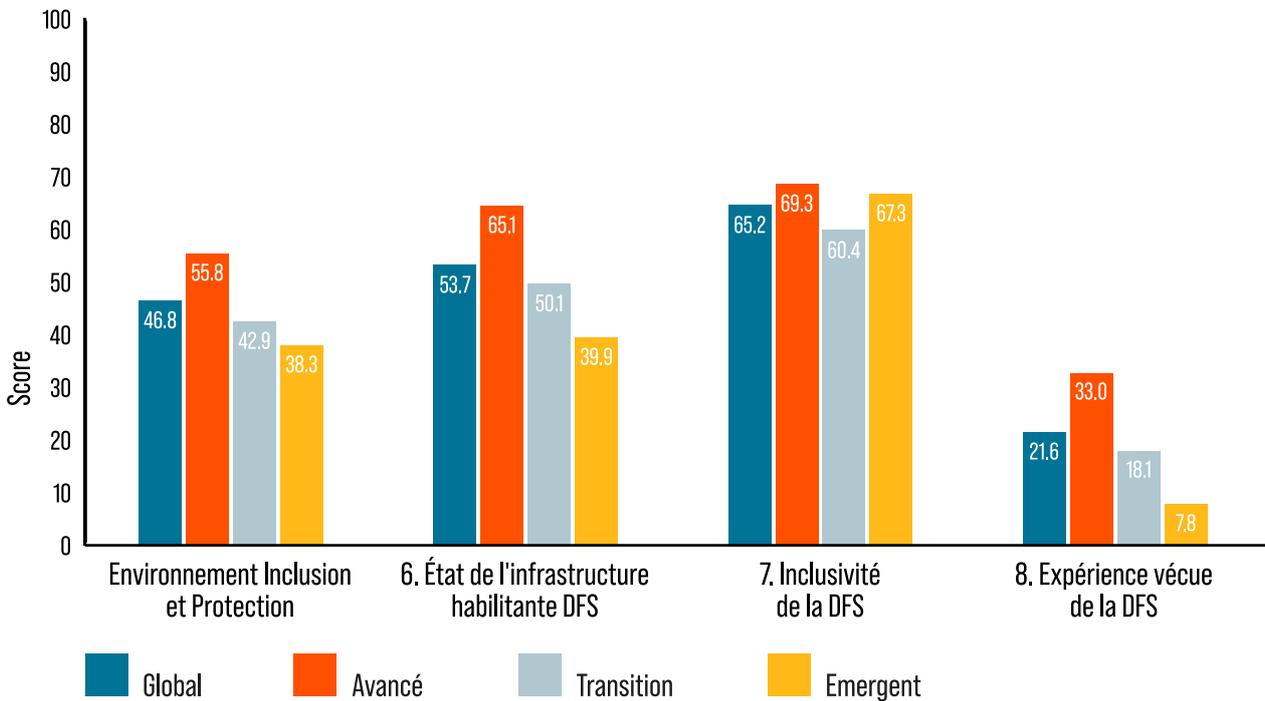


Figure 7: Scores totaux et par élément du terrain de jeu de l'inclusion et de la protection dans les différents groupes de pays

Source : Calcul de l'indice de Finance Numérique Équitable, basé sur : (Delaporte & Bahia, 2021; Consumers International, 2022; IMF, 2022; Demirgüç-Kunt, Klapper, Singer, & Saniya, The Global Findex Database 2021, 2022; Tarifica, n.d.; Speedtest Intelligence, 2022; Datareportal, n.d.; Consumers International and CGAP, 2021)

Le score relativement élevé du pilier « Environnement de l'inclusion et de la protection » par rapport à la moyenne générale de l'indice est dû aux scores relativement élevés obtenus dans les domaines des infrastructures habilitantes et de l'inclusion. Toutefois, de nouvelles améliorations dans ce domaine sont freinées par les mauvais résultats obtenus en matière d'expérience vécue des services financiers numériques :

### **De grandes avancées dans l'amélioration de l'accès à l'infrastructure habilitante des services financiers numériques, mais la qualité et le caractère abordable pèsent sur les résultats, en particulier pour le groupe des pays Emergents.**

En ce qui concerne l'élément d'infrastructure habilitante, un facteur clé des scores relativement élevés dans tous les groupes de pays est l'omniprésence du niveau de couverture du réseau, comme le montre l'étendue de la couverture 2G, 3G et 4G. Ce niveau est également élevé pour le groupe des pays Emergents. Tous les pays du groupe Emergent ont des taux de couverture réseau 3G supérieurs à 65 %. Les scores sont également influencés positivement par l'accès généralisé aux téléphones portables compatible avec Internet. Cela suggère que la plupart des pays disposent des éléments de référence d'une infrastructure de services financiers numériques habilitante, qui constitue une base permettant aux consommateurs de s'engager et d'accéder aux services financiers numériques. Lorsque les scores divergent sur cet élément, cela concerne la qualité de la connectivité du réseau et le caractère abordable des données. Les pays émergents disposent des éléments de référence de l'infrastructure des services financiers numériques, le coût des forfaits de données de téléphonie mobile et des téléphones compatibles avec Internet, ainsi que la fiabilité de la connectivité du réseau, mesurée par les vitesses de téléchargement en amont et en aval, doivent être améliorés, afin que les consommateurs puissent bénéficier de services financiers numériques de manière abordable et transparente.

**Les résultats de l'inclusion des services financiers numériques sont largement positifs dans tous les pays, mais des mesures plus nuancées sont nécessaires pour évaluer les points faibles spécifiques.** La plupart des pays de l'échantillon obtiennent un score élevé en matière d'inclusion des services financiers numériques. Le score pour cet élément est déterminé par des mesures quantitatives telles que les écarts minimes entre les sexes, les niveaux d'éducation et les revenus dans l'accès aux comptes financiers. Si ces mesures quantitatives suggèrent que l'inclusion financière des groupes défavorisés progresse, tous les groupes de pays ont encore le sentiment que la protection des consommateurs défavorisés reste un défi majeur : 62 % des pays interrogés dans le cadre de l'enquête de référence de l'Accélérateur ont indiqué que cela restait un défi majeur. Cela suggère que les indicateurs actuels d'inclusivité ne tiennent pas suffisamment compte de la présence de formes « tacites » d'exclusion de la protection des consommateurs de services financiers et que le score actuel ne reflète pas vraiment les obstacles auxquels sont confrontés les groupes de consommateurs défavorisés. Les versions futures de l'indice devraient viser à inclure des variables plus nuancées, comme la question de savoir si les mécanismes de recours sont effectivement disponibles pour tous les consommateurs ou si les cadres de protection des consommateurs de services financiers sont adaptés pour tenir compte des risques qui touchent de manière disproportionnée les groupes marginalisés.

**L'indice de l'expérience vécue est un signal d'alarme, en particulier pour les groupes Emergents et Transition.** Tous les groupes de pays ont des scores faibles en matière d'expérience vécue. Il existe en outre un écart significatif entre les pays avancés et les autres en termes d'expérience vécue des services financiers numériques. Une interprétation de cet écart serait que les pays avancés se distinguent en matière d'expérience vécue en raison de leurs scores relativement plus élevés sur la capacité des services financiers numériques (élément 2) et le cadre de protection des consommateurs financiers centré sur la clientèle (élément 4). – avec les améliorations obtenues dans ces éléments se traduisent par une meilleure expérience vécue. Un examen plus approfondi des données sous-jacentes montre que les deux indicateurs à l'origine de cette divergence sont les faibles niveaux d'utilisation et l'étendue limitée de l'engagement dans les canaux numériques dans les pays des groupes Transition et Emergents. Ces deux mesures sont représentées par des variables quantitatives obtenues à partir de Findex. Une variable clé est le pourcentage d'adultes qui ont effectué ou reçu des paiements numériques. Dans le groupe des pays Avancé, ce chiffre est de 57 %, contre 39 % et 22 % respectivement pour les groupes des pays Transition et Émergent. Si les paiements numériques occupent une place de plus en plus importante dans tous les pays, leur utilisation pour l'achat de biens en ligne reste faible. Dans l'ensemble des groupes de pays, seuls 13 % des consommateurs ont utilisé un téléphone mobile ou l'internet pour acheter quelque chose en ligne.

#### **Encadré 7 : Le rôle de la réglementation dans l'amélioration de l'expérience vécue par les consommateurs en matière d'argent mobile - l'exemple de l'Ouganda.**

L'adoption par l'Ouganda de la Loi Nationale sur les Systèmes de Paiements de 2020 et des réglementations correspondantes de 2021 a introduit plusieurs dispositions pour soutenir la sécurité et l'efficacité des systèmes de paiement en Ouganda. (Republic of Uganda, 2020). La section 49(6) de la loi de 2020 sur les Systèmes Nationaux de Paiements et le Règlement 14 de la Réglementation des Systèmes Nationaux de Paiements de 2021 ont exigé que les Opérateurs de Réseaux Mobiles, tels que MTN Mobile Money et Airtel Money, versent les intérêts gagnés sur les comptes fiduciaires aux consommateurs. La réaction du secteur a fait qu'au deuxième trimestre 2022, MTN et Airtel ont versé à leurs clients des intérêts combinés de 9,1 milliards de Shillings Ougandais (2,46 milliards de dollars US). (The Independent, 2022).

L'indicateur sur l'efficacité des recours des consommateurs pèse également sur les scores globaux des éléments dans tous les groupes de pays. Cet indicateur a été mesuré selon des variables basées sur la perception tirées de l'enquête de référence de l'Accélérateur, telles que la question de savoir si la disponibilité d'un système efficace de résolution des litiges et de recours des consommateurs est un défi auquel sont confrontés les consommateurs de services financiers numériques. Ce faible score suggère que les consommateurs ne disposent pas encore d'un mécanisme approprié pour connaître et faire valoir leurs droits, ou pour que leurs plaintes soient traitées et résolues de manière transparente et juste et dans un délai raisonnable.

**Les problèmes de sécurité compromettent l'expérience vécue des services financiers numériques.** La nature qualitative des variables saisies sous l'indicateur des frustrations des utilisateurs signifie qu'il n'était pas significatif de les inclure dans l'agrégation globale du score de l'élément de l'expérience vécue. Les variables incluses dans cet indicateur permettent néanmoins d'interpréter certaines des principales frustrations qui nuisent à l'expérience vécue des consommateurs. Les principaux défis auxquels sont confrontés les consommateurs de services financiers numériques, tels qu'ils ressortent de l'enquête de référence de l'Accélérateur, sont décrits ci-après dans la cadre 4 (globalement et par groupe de pays) :

- La sécurité lors de l'utilisation des services financiers numériques est le principal défi auquel sont confrontés les consommateurs dans tous les groupes de pays, suivi par la protection des données et de la vie privée et enfin la disponibilité d'un système efficace de résolution des litiges et de recours pour les consommateurs. Ces défis constituent également les trois principaux défis pour le groupe de pays Avancé.
- Si la sécurité est également considérée comme un défi par les pays en transition, le principal défi signalé est l'éducation des consommateurs, notamment l'absence de programmes d'alphabétisation numérique ou le manque d'accès à ces programmes.
- Enfin, les consommateurs du groupe de pays Emergent sont confrontés à trois défis majeurs, classés sur un pied d'égalité : la protection des données et de la vie privée, le commerce électronique (protection équivalente en ligne et hors ligne) ainsi que les préoccupations liées aux risques de durabilité.

Les principaux défis auxquels sont confrontés les consommateurs de services financiers numériques			
Global	Groupe de pays "Avancé"	Groupe de pays "Transition"	Groupe de pays "Emergent"
1. Sécurité (par ex. risque d'escroquerie et de fraude)	1. Sécurité (par ex. risque d'escroquerie et de fraude)	1. Éducation	1. Protection des données et confidentialité
2. Protection des données et confidentialité	2. Protection des données et confidentialité	2. Inclusion et protection des consommateurs défavorisés	1. Commerce électronique (protection identique en ligne et hors ligne)
3. Disponibilité d'un système efficace de résolution des litiges et de recours des consommateurs	3. Disponibilité d'un système efficace de résolution des litiges et de recours des consommateurs	2. Sécurité (par ex. risque d'escroquerie et de fraude)	1. Durabilité (promotion de comportements de consommation durables, c'est-à-dire de pratiques environnementales, sociales et de gouvernance dans le secteur bancaire)

Tableau 4: Principales frustrations des utilisateurs dans l'ensemble et par groupe de pays  
Source : Enquête de Référence de l'Accélérateur de Finance Numérique Équitable

## RÉSULTATS POUR LES UTILISATEURS DE LA FINANCE NUMÉRIQUE ÉQUITABLE

La figure 8 décrit les scores des différents groupes de pays pour le pilier des résultats pour l'utilisateur final et son seul élément est - l'étendue des résultats positifs pour le consommateur :

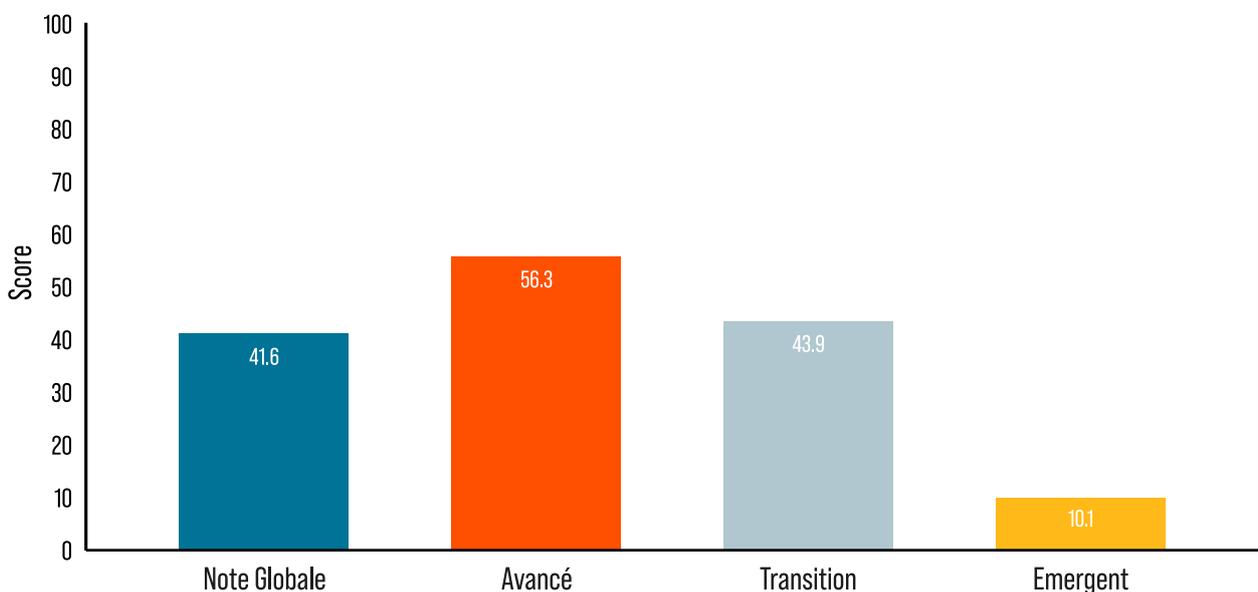


Figure 8: Résultats au niveau de l'utilisateur final

Source : Calcul de l'indice de Finance Numérique Équitable, basé sur : (Consumers International, 2022; Banque Mondiale, 2017; Demirgüç-Kunt, Klapper, Singer, & Saniya, The Global Findex Database 2021, 2022; AFI, 2019; ITU, 2021; Delaporte & Bahia, 2021; IMF, 2022; Speedtest Intelligence, 2022; Tarifica, n.d.; CGAP, 2022)

**Des résultats inquiétants, en particulier pour le groupe de pays « Émergent ».** La santé et le bien-être financiers constituent le principal indicateur des résultats finaux pour les utilisateurs. Diverses mesures sont utilisées pour déterminer le bien-être financier global, notamment le fait de savoir si les personnes se disent préoccupées par le paiement des frais de scolarité, l'épargne en prévision de la retraite ou des frais médicaux et la capacité à réunir des fonds d'urgence dans les 30 jours. L'indicateur qui conduit à des résultats d'utilisation disproportionnellement bas parmi les utilisateurs du groupe de pays « Émergent » est la persistance des difficultés financières rencontrées à cause de COVID-19 : 36% des consommateurs du groupe de pays « Émergent » ont déclaré qu'ils continuaient à éprouver de graves difficultés financières en raison de COVID-19. Le dernier indicateur pour cet élément est la mesure dans laquelle la durabilité et la promotion de modes de consommation durables (tels que les pratiques environnementales, sociales et de gouvernance dans le secteur bancaire) sont perçues comme un défi pour les consommateurs de services financiers numériques. Il s'agit d'un défi particulièrement important pour les groupes de pays « Émergent » et « Transition ».

### Encadré 8 : Étude de cas : Réduire les risques liés de durabilité pour les consommateurs dans les îles Fidji.

La République des Fidji est l'un des nombreux États insulaires du Pacifique confrontés à des risques importants dus au changement climatique. Ces risques climatiques comprennent l'élévation du niveau de la mer, les précipitations extrêmes, l'intensité accrue des cyclones tropicaux et les sécheresses. En conséquence, les Fidji sont confrontés à des menaces majeures pour les infrastructures et à la destruction de ressources naturelles essentielles qui assurent la subsistance de milliers d'habitants de l'île. (Banque Mondiale, 2021).

Conscient de ces risques, le régulateur financier, la Banque de Réserve de Fidji (Reserve Bank of Fiji, RBF), a adopté la finance verte comme axe du Plan Stratégique National d'Inclusion Financière 2016-2020. L'Objectif Stratégique 6.4.6. du plan stipule une aide au développement de services et de produits financiers verts qui seront conçus pour atténuer les effets négatifs du changement climatique sur les individus, les ménages et les micro, les petites et les moyennes entreprises (MPME). (AFI, 2018).

Les Fidji disposent d'un mécanisme intégré permettant de garantir que la voix des consommateurs soit directement représentée dans l'élaboration des politiques et des réglementations du secteur financier. La RBF fait participer le Consumer Council of Fiji, en tant qu'organe statutaire chargé de la défense des consommateurs, aux côtés de l'industrie, à des réunions trimestrielles pour discuter des problèmes du secteur financier (Stakeholder Interviews, 2022). Dans le sillage du COVID, un nouveau comité directeur a été formé, lequel est chargé de défendre et d'éduquer la population en matière de sensibilisation à la finance numérique (Stakeholder Interviews, 2022).

Au-delà de ses contributions en matière d'éducation financière et de réglementation, le Conseil des consommateurs travaille avec le Fonds d'Équipement des Nations Unies (FENU) sur le programme d'assurance et d'adaptation au climat du Pacifique, qui fournit une assurance paramétrique contre les risques de catastrophe aux groupes de consommateurs à faible revenu. Le programme est ouvert à tous et vise à fournir un accès à des liquidités lorsque les individus sont confrontés à une catastrophe liée au climat, améliorant ainsi la résilience et la durabilité. Le Conseil des Consommateurs a joué un rôle déterminant dans la défense des points de vue des consommateurs et dans la prise en compte de leurs droits et de leurs intérêts durant la phase de développement du programme (Stakeholder Interviews, 2022). Le Conseil des consommateurs a également lancé une campagne nationale d'éducation financière à l'intention des communautés isolées, portant notamment sur comment fonctionne l'assurance et ce qu'est une assurance paramétrique. (Stakeholder Interviews, 2022).

# 5. CONCLUSION

La vision d'une finance numérique équitable exige que les services financiers numériques soient **inclusifs, sûrs, que les données soient protégées, privées** et **durables**. Les risques croissants conjugués à la vulnérabilité de certains consommateurs et à des contraintes en matière de capacité de marché et de réglementation font que ce n'est pas toujours le cas, en particulier dans les pays à revenu faible ou intermédiaire. Mais comment les consommateurs eux-mêmes vivent-ils la finance numérique ?

**Évaluer l'expérience du consommateur.** Souvent, les cadres de protection des consommateurs manquent de contribution directe de la part des consommateurs. En tant que seul réseau mondial d'associations de consommateurs représentant la voix des consommateurs sur la finance numérique équitable et travaillant à établir des ponts avec les régulateurs et les fournisseurs de services financiers, l'Accélérateur de Finance Numérique Équitable est particulièrement bien placé pour corriger cela. Comprendre quels sont les points sensibles des consommateurs est une première étape importante. L'indice présenté dans ce rapport rassemble des sources de données accessibles au public et des informations tirées de l'enquête initiale menée auprès des membres de l'Accélérateur de la finance numérique équitable afin de déterminer dans quelle mesure la vision de la finance numérique équitable se concrétise dans les pays à revenu faible ou intermédiaire du point de vue des consommateurs. Elle évalue l'expérience du consommateur en 2022 à travers quatre piliers :

- **Besoins de protection** : les risques encourus par les consommateurs et leur capacité à gérer ces risques
- **Cadre de protection** : l'exhaustivité et le caractère résolument orienté vers le consommateur des cadres de protection en place et l'étendue de l'engagement des organismes de défense des consommateurs
- **Environnement de protection** : le niveau d'utilisation de la finance numérique, le caractère inclusif des services financiers pour les groupes marginalisés et le degré de satisfaction des consommateurs à l'égard des résultats en matière de protection des consommateurs.
- **Résultats pour l'utilisateur final** : si les services financiers apportent finalement une différence dans la vie des consommateurs et contribuent à l'agenda de la durabilité.

**Une image déconcertante.** Les résultats présentés dans la section 4 brossent un tableau déconcertant <sup>7</sup> : Même si les consommateurs ont largement accès à la finance numérique et que les éléments de base de la protection des consommateurs de services financiers sont en place dans la plupart des pays, les entreprises et les régulateurs ne font pas encore ce qu'il faut selon le point de vue des consommateurs. Il reste encore beaucoup à faire pour protéger efficacement les consommateurs contre les risques liés à la finance numérique et leur donner les moyens de se faire entendre. Plus spécifiquement, l'indice montre que :

- **Les consommateurs sont vulnérables et exposés aux risques.** L'indice révèle un environnement où les risques liés aux services financiers numériques sont nombreux et où de nombreux besoins de protection des consommateurs restent insatisfaits. Le pilier « besoins de protection » obtient des résultats systématiquement faibles dans tous les groupes de pays. Cela montre une perception élevée des risques dans un contexte de faibles capacités des consommateurs, ce qui signifie que ces derniers ne sont pas bien préparés pour se protéger de ces risques.
- **Les cadres de protection des consommateurs de services financiers doivent aller plus loin et être davantage axés sur les consommateurs.** Les cadres de protection des consommateurs de services financiers présentent des lacunes évidentes, et peu de pays ont adopté des cadres explicitement orientés vers le client. Les scores modérés sur le niveau de mobilisation entre les consommateurs, leurs

<sup>7</sup> Confirmant les attentes initiales pour chacun des piliers, comme il est indiqué dans la section 2.

défenseurs, les prestataires de services financiers et les régulateurs suggèrent que des efforts sont en cours pour améliorer les cadres de protection des consommateurs de services financiers. Il est encourageant de constater que cela est vrai pour tous les groupes de pays.

- **La nécessité d'aller plus loin est mise en évidence par les écarts dans la manière dont le financement numérique équitable se traduit pour les consommateurs.** Les pays de l'échantillon ont fait des progrès considérables pour améliorer les conditions d'inclusion et de protection. Ils ont généralisé l'accès à Internet et ont augmenté la diffusion des smartphones. Cependant, la qualité et le caractère abordable des services financiers numériques constituent un obstacle : les faibles scores d'expérience vécue, en particulier pour les pays du groupe « Emergent », sont un signal d'alarme.
- **La vulnérabilité persistante des consommateurs est un signal d'alarme.** Les résultats au niveau des consommateurs en matière de santé financière sont mitigés pour les pays du groupe « Transition » et du groupe « Avancé », mais sont très faibles pour le groupe « Émergent ». *Cette constatation suggère que de nombreuses avancées dans les cadres de protection des consommateurs de services financiers et dans l'inclusion financière ne se traduisent pas encore par une amélioration des résultats pour les consommateurs, en particulier pour les consommateurs vulnérables.*

**Points sensibles particuliers.** Les domaines les moins bien notés de l'indice concernent les risques liés aux services financiers numériques (élément 1), la capacité des consommateurs à réduire leur vulnérabilité face aux risques (élément 2), le manque de focalisation sur la clientèle des cadres réglementaires de protection des consommateurs de services financiers (élément 4) et, ce qui est inquiétant, l'expérience réelle des consommateurs en matière de services financiers numériques (élément 8).

**Un appel à l'action pour les décideurs mondiaux et nationaux.** Lorsque les cadres de protection ne sont pas en mesure de protéger efficacement les consommateurs contre les risques, cela peut compromettre les acquis de l'inclusion financière et éroder la confiance des consommateurs. Pour combler cette lacune, il faut un effort concerté de la part des régulateurs, des entreprises et des organismes représentant les consommateurs. Chaque groupe de parties prenantes pouvant adopter plusieurs mesures pratiques :

- **Les Associations de Consommateurs**
  - S'engager de manière innovante auprès des consommateurs et les éduquer afin de s'assurer qu'ils connaissent et sont maintenus informés des risques associés à la finance numérique et de leurs droits et responsabilités correspondants.
  - Faire preuve de proactivité en saisissant les instances de régulation afin de trouver les canaux appropriés pour intégrer le point de vue des consommateurs dans l'élaboration des politiques et des réglementations relatives aux services financiers numériques, et pour passer de la protection des consommateurs de services financiers à la durabilité.
  - Travailler avec les prestataires de services financiers pour développer des pratiques de divulgation, des procédures de plaintes, des infrastructures et des systèmes qui répondent aux besoins des consommateurs dans leur réalité quotidienne.
- **Les Régulateurs**
  - Définir un langage commun avec les fournisseurs de services financiers sur ce que signifierait en pratique une protection des consommateurs de services financiers orientée vers le client et se rapprocher des organismes de défense des consommateurs pour les intégrer au dialogue.
  - Comblent les lacunes du cadre existant afin de faire face aux risques auxquels sont confrontés les consommateurs, tels qu'ils sont évalués par la recherche directe sur la demande.
  - À terme, élaborer et mettre en œuvre un cadre de protection des consommateurs de services financiers exhaustif et basé sur des principes, aligné sur les principes mondiaux, dans lequel les consommateurs eux-mêmes ont un siège autour de la table.

- Travailler avec les associations de consommateurs pour éduquer les consommateurs sur leurs droits et leurs obligations en matière de financement numérique.
  - Engager le dialogue sur la durabilité dans les services financiers numériques et veiller à ce que la réglementation soit alignée sur les principes et sur les lignes directrices globales en matière de durabilité.
- **Les prestataires de services financiers**
    - Concevoir des produits et des services plus orientés vers les clients et réfléchir à la signification de la durabilité dans le contexte de la finance numérique.
    - Réorganiser la communication de l'information pour qu'elle soit axée sur le client et présentée dans un langage clair et simple, afin que les consommateurs comprennent les risques qu'ils encourent et la manière dont ils peuvent être des utilisateurs sûrs et protégés.
    - Repenser quels sont les meilleurs réseaux pour atteindre et responsabiliser les consommateurs et leur offrir un recours efficace.
    - Veiller à ce que l'infrastructure habilitante, l'offre de services financiers et les réseaux de distribution mis à la disposition des consommateurs permettent non seulement d'atteindre les consommateurs marginalisés, mais aussi de leur donner les moyens d'utiliser activement et efficacement les services financiers afin de répondre à leurs besoins financiers essentiels, d'améliorer leur santé financière et d'assurer leur durabilité.

### **Encadré 9 : Le rôle des entreprises - exemple de la mise en œuvre du Traitement Équitable des Clients au niveau de l'entreprise**

La Standard Chartered Bank a son siège au Royaume-Uni et est présente dans 16 pays africains et dans plusieurs autres juridictions en Asie, au Moyen-Orient, en Europe et aux Amériques. **(Standard Chartered, n.d.)**. Suite au règlement de la Commission des Opérations Financières (FCA) du Royaume-Uni sur la mise en œuvre des principes de Traitement Équitable des Clients par les entités régulées, Standard Chartered a intégré le Traitement Équitable des Clients dans sa culture d'entreprise dans les différents pays où elle est présente, même si celui-ci n'est pas obligatoire dans la juridiction locale. **(FCA, 2015; Standard Chartered, 2016)**. Par exemple, en Malaisie, la banque dispose d'une Charte de Traitement Équitable des Clients qui énumère son attachement aux principes de Traitement Équitable des Clients, tels que l'assurance que les clients reçoivent des informations claires, pertinentes et opportunes sur leurs services et sur leurs produits financiers, ainsi que l'assurance que les plaintes de la clientèle seront traitées de manière rapide, équitable et efficace. **(Standard Chartered, n.d.)**.

**Comment l'appel à l'action diffère-t-il selon les groupes ?** Les priorités d'action sont différentes selon le groupe de pays :

- **Pour les pays Émergents** : Les pays du groupe des pays dits « Émergents » font face à une grande tâche pour mettre en place les éléments de base du cadre de protection des consommateurs de services financiers, et ce, pour éviter que l'incidence des risques ne compromette les progrès déjà réalisés en matière d'inclusion. Des progrès sont également nécessaires pour améliorer l'inclusion des groupes marginalisés et l'accessibilité financière. S'attaquer à ces points sensibles peut contribuer à améliorer le score des résultats pour les utilisateurs finaux, mais les défis socio-économiques continueront d'exercer une pression sur leur santé financière. Ce constat souligne la nécessité de positionner le dialogue sur une protection des consommateurs de services financiers centrée sur le client dans un programme de politique sociale et économique plus large selon le contexte de chaque pays.

- **Pour les pays en Transition et les pays Avancés** : Les points sensibles signalés dans le groupe des pays émergents restent une source de préoccupation pour les groupes des pays en transition et des pays avancés, même si certains progrès ont été constatés. Au fur et à mesure que l'agenda évolue de l'inclusion à la qualité et la valeur, une plus grande attention devra être accordée à la transition vers des cadres de protection des consommateurs de services financiers fondés sur des principes de traitement équitable des clients, à une coordination entre les sphères réglementaires et à une prise en compte significative de la voix des consommateurs dans l'élaboration des politiques et des pratiques du marché. Les risques restent présents à l'esprit, quel que soit le niveau de développement du secteur financier. L'agenda politique évolue, tout comme la prise de conscience de la menace que représentent les risques liés à la durabilité. Il est donc important d'intégrer la durabilité dans le dialogue sur la protection des consommateurs de services financiers.

**L'Accélérateur de Finance Numérique Équitable comme agent de changement.** L'Accélérateur occupe une position unique pour mener le changement attendu. Son principal mandat mondial est **de créer un réseau d'associations de consommateurs** et de **faire participer les consommateurs au dialogue mondial** sur la protection des consommateurs de produits financiers. Au niveau national, il renforce les associations de consommateurs en les dotant d'une connaissance des services financiers numériques et d'une sensibilisation aux risques, en les aidant à établir des liens avec les acteurs du marché et les régulateurs et à mener le programme de changement de bas en haut. Les résultats de l'index mettent en évidence trois priorités stratégiques pour la manière et la localisation des interventions de l'Accélérateur :

- Se concentrer sur **la mise en place au niveau local de structures tripartites** réunissant les associations de consommateurs, les régulateurs et le marché afin de discuter des principaux risques et des lacunes dans le contexte local et d'obtenir des changements sur le terrain. Mettre l'accent sur le travail avec **les pays émergents** pour aider à mettre en place les éléments de base de la finance numérique équitable.
- Effectuer **un examen approfondi des nouvelles innovations et des risques** liés à la finance numérique, de la meilleure façon d'atténuer ces risques au niveau du système et de donner aux consommateurs les moyens de se protéger, en mettant l'accent sur une protection efficace des groupes marginalisés.
- **Introduire la durabilité dans l'agenda de la finance numérique équitable** et démystifier ce que cela signifie sur le terrain - qu'il s'agisse d'un changement dans l'offre de produits ou de services pour la protection contre les risques de catastrophes, d'un nouveau regard sur les moyens de renforcer la santé et la résilience financières des consommateurs marginalisés dans le contexte local, ou d'un changement d'état d'esprit sur la façon dont les consommateurs s'engagent dans la consommation de services financiers durables.

**Programme de mesures à venir.** Les scores présentés dans cet indice reflètent les données de substitution sous-jacentes et l'échantillon de pays. En tant que tels, les résultats sont indicatifs plutôt que définitifs et sont destinés à alimenter le dialogue mondial sur la finance numérique équitable. Les mises en garde suivantes ont été formulées en vue d'un ajustement futur de l'indice :

- L'absence de données harmonisées entre pays sur les résultats spécifiques à la protection des consommateurs de services financiers (tels que le nombre de plaintes ou les résultats en matière de traitement équitable des clients) signifie que les piliers reflètent souvent les tendances à l'échelle nationale, par opposition aux résultats détaillés de la protection des consommateurs de services financiers tels qu'ils sont vécus au niveau des consommateurs.
- Le rôle important de l'enquête de référence de l'Accélérateur dans les données de substitution signifie que les indicateurs reflètent souvent les forces et les faiblesses perçues telles que rapportées par les organismes de consommateurs, plutôt que les perceptions réelles des consommateurs/utilisateurs finaux.

Les versions ultérieures de l'indice devraient s'attacher à inclure des données plus nuancées sur la protection des consommateurs financiers au niveau des consommateurs. Lorsque les données sont disponibles, il serait également utile de compiler des indices de résultats en matière de protection des consommateurs de services financiers spécifiques à chaque pays afin d'informer directement le dialogue national sur la protection des consommateurs de services financiers (voir l'encadré 7 par exemple).

- Enfin, il est important d'élargir la base de l'enquête de l'Accélérateur dans les années à venir pour couvrir un plus grand échantillon de pays à revenu faible et intermédiaire. Néanmoins, l'espoir est que la classification des groupes de pays établie dans ce rapport fournisse un cadre significatif pour apporter une contribution au dialogue politique mondial, et pour que d'autres pays puissent se positionner par rapport à celui-ci.

### **Encadré 10 : Utilisation de données au niveau des consommateurs pour évaluer la protection des consommateurs de services financiers du point de vue des consommateurs : le cas du Kenya**

Dans les pays où des données d'enquête approfondies sur l'inclusion financière du côté de la demande sont disponibles, il est possible de calculer un indice des résultats de la protection des consommateurs qui comprend entièrement le point de vue des consommateurs et mesure directement la façon dont les consommateurs vivent les résultats de la protection des consommateurs de services financiers.

Par exemple, le Kenya est connu dans le monde entier pour avoir réussi à promouvoir l'inclusion financière, en grande partie grâce au succès de l'argent mobile. En 2021, 83,7 % de la population kenyane avait accès à des services financiers formels. (FSD Kenya, 2021). Cependant, il était nécessaire de mieux comprendre comment l'utilisation des services financiers apporte de la valeur aux consommateurs, notamment par le biais de résultats équitables pour les consommateurs. Ainsi, Financial Sector Deepening Kenya, en collaboration avec la Banque centrale du Kenya, a commandé le développement d'un indice global des résultats en matière de protection des consommateurs de services financiers, basé sur les indicateurs disponibles de l'enquête d'inclusion financière représentative au niveau national FinAccess. Cet indice permet de suivre dans le temps l'efficacité globale de la protection des consommateurs de services financiers dans l'ensemble du secteur financier, du point de vue du consommateur. (FSDK and Genfri, 2022).

Un exercice tel que celui-ci n'est utile que s'il sur un terrain fertile. La Banque centrale du Kenya joue un rôle de leader proactif en matière d'inclusion financière. Il existe une collaboration importante entre la Banque Centrale du Kenya, d'autres autorités de régulation telles que l'Autorité de Régulation des Assurances, l'Autorité de la Concurrence du Kenya, qui détient le mandat général de protection des consommateurs, et les fournisseurs de services financiers. L'indice des résultats en matière de protection des consommateurs de services financiers apporte la perspective et la voix des consommateurs dans ce dialogue.

# REMERCIEMENTS

Le rapport « Finance Numérique : L'expérience du consommateur en 2022 » est le fruit d'une collaboration menée par Consumers International avec le soutien du Centre pour la Régulation Financière et l'Inclusion (CENFRI). Nous sommes extrêmement reconnaissants à ceux qui ont contribué à ce rapport.

## Les bailleurs de fonds du programme

L'Accélérateur de Finance Numérique Équitable est financé par le fonds « Bill & Melinda Gates » avec le soutien du « Groupe Consultatif d'Assistance aux Pauvres ». (CGAP).

## Les Partenaires Fondateurs

CGAP ont fourni des conseils, des idées et un soutien tout au long de l'élaboration de ce rapport. Leur expertise et leur expérience ont été déterminantes pour le succès de ce document.

Nous exprimons notre gratitude à l'équipe du Fonds d'Équipement des Nations Unies (FENU) pour les politiques et les réglementations en faveur des écosystèmes numériques inclusifs, à la GSM Association (GSMA) et à la Commission du Secteur Financier d'Afrique du Sud pour leur contribution et leur soutien. Leurs contributions ont permis de garantir l'exactitude et la pertinence du rapport et ont contribué à son élaboration.

Nous remercions les membres de Consumers International : L'Institut des consommateurs de Yogyakarta (Indonésie), Consumer VOICE (Inde) et le Conseil des Consommateurs de Fidji qui ont consacré leur temps et leur expertise aux études de cas de cette étude.

Nous remercions tout particulièrement les membres de Consumers International qui ont participé à l'enquête de référence de l'Accélérateur de Finance Numérique Équitable et les Membres du Réseau de l'Accélérateur de Finance Numérique Équitable qui ont fourni des informations tout au long de l'année :

## Les Membres du Réseau de l'Accélérateur de Finance Numérique Équitable de Consumers International

ADECOR - Angola

Association Brésilienne pour la Protection des Consommateurs (Associação Brasileira de Defesa do Consumidor, PROTESTE), Brésil

Association pour la Défense des Droits des Consommateurs (ADC), Chad

Santé et Survie des Consommateurs du Bénin (Benin Health and Consumers' Survival, BSSC), Benin

Centre pour la Défense des Consommateurs (Centro para la Defensa del Consumidor, CDC), El Salvador

Association des Consommateurs de l'Île Maurice (ACIM), Île Maurice

Organisation de Sensibilisation des Consommateurs (Consumer Awareness Organisation, CAO), Nigeria

Conseil des Consommateurs de Fidji (Consumer Council of Fiji, CCF), Fidji

Conseil des Consommateurs du Zimbabwe (Consumer Council of Zimbabwe, CCZ), Zimbabwe

Association de Défense des Consommateurs (Associação para Defesa do Consumidor, ADECO), Cap Vert

Société pour la Recherche et l'Éducation des Consommateurs (Consumer Education and Research Society, CERC), Inde

Le Fonds pour l'Éducation des Consommateurs (Consumer Education Trust CONSENT), Ouganda

Le Regard du Consommateur (Consumer Eye) Népal

Association de Protection des Consommateurs du Mercosur (Asociación de Protección de los Consumidores del Mercosur, PROCONSUMER), Argentine

Société pour l'Unité et la Confiance des Consommateurs (Consumer Unity and Trust Society, CUTS), India

Consumer VOICE, Inde

Association des Consommateurs du Bangladesh (Consumers Association of Bangladesh, CAB), Bangladesh

Association des Consommateurs de Penang (Consumers Association of Penang, CAP), Malaisie

Forum des Consommateurs (Consumers Forum), India

Consommateurs de Corée du Sud (Sobija Siminmoin), Corée du Sud

Consommateurs du Liban(Jamyat Almoustahlk-Loubnan), Liban

Association de Protection des Consommateurs du Timor Oriental (East Timor Consumers Protection Association)

Fondation pour les Consommateurs (Foundation for Consumers, FFC), Thaïlande

Fondation AMBIO-ALERTA, Costa Rica

Union des Consommateurs Indépendants (Azad Ystehlakvylar Birliyi, ICU), Azerbaïdjan

Institut Brésilien pour la Protection des Consommateurs (Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor, IDEC), Brazil

Confédération Internationale des Sociétés de Consommateurs (International Confederation of Consumer Societies, Konfop), Fédération de Russie

Organisation des Consommateurs du Kenya (Kenya Consumers Organisation, KCO), Kenya

Laban Konyumer, Philippines

Forum des Consommateurs de Bombay (Mumbai Grahak Panchayat, MGP), Inde

Union des Consommateurs du Myanmar (Myanmar Consumers Union), Myanmar

Association Nationale des Consommateurs (National Association of Consumers, ANNA), Arménie

Fédération Nationale Des Associations Du Consommateur Marocain, Maroc

Fédération des Associations de Consommateurs de Côte d'Ivoire , FAC-Côte d'Ivoire, Cote d'Ivoire

Union Nationale pour la Protection des Consommateurs (UNPC), Algérie

Organisation de Protection des Droits des Consommateurs du Rwanda (Rwanda Consumer's Rights Protection Organization, ADECOR), Rwanda

Association Nationale des Consommateurs de Sainte-Lucie (St. Lucia National Consumers Association), Ste Lucie

Société de Protection des Consommateurs du Soudan (Sudanese Consumers Protection Society, SCPS), Sudan

Organisation de Consommateurs en Ligne Tec-Check (Organización de Consumidores en Línea Tec-Check), Mexique

Association suédoise des consommateurs (Sveriges Konsumenter), Suède

Tribune des consommateurs et des utilisateurs de l'Equateur (Tribuna Ecuatoriana de Consumidores y Usuarios, Tribuna), Ecuador

Association Civile Vía Orgánica, Mexique

Association Vietnamiennne de Normalisation et des Consommateurs (Hoi Tieu chuan va Bao ve Nguoi tieu dung Viet Nam, VINASTAS), Vietnam

Association Bénévole pour la Formation et la Sensibilisation des Consommateurs (Voluntary Consumers Training and Awareness Society, VOCTA), Bangladesh

Association de Protection des Consommateurs du Yémen (Yemen Association for Consumer Protection, YACP), Yemen

Institut des Consommateurs de Yogyakarta (Lembaga Konsumen Yogyakarta), Indonesie

Réseau d'éducation de la Jeunesse (Youth Education Network, YEN), Kenya

### **Comité Consultatif de l'Accélérateur de la Finance Digitale Équitable 2022**

Nous remercions les personnes suivantes du Comité Consultatif de l'Accélérateur de Finance Numérique Équitable 2022 pour leurs conseils sur l'orientation stratégique à long terme de l'Accélérateur ; et les principales voix pour la défense des consommateurs et la protection de tous les consommateurs ; en veillant à ce que la défense des consommateurs reste à l'avant-garde de la réflexion :

### **Panel Consultatif de l'Accélérateur 2022**

Anna Wallace – Chargée de programme en chef, Protection des consommateurs et RegTech, Fondation Bill & Melinda Gates

Ashley Onyango - Chef du Département d'Inclusion Financière et AgriTech, Mobile for Development, GSMA

Deon Woods Bell - Conseiller Principal, Politique Mondiale, Services Financiers pour les Pauvres, Fondation Bill & Melinda Gates

Eric Duflos – Responsable de la Protection des Consommateurs, Spécialiste Principal du Secteur Financier, CGAP

Juan Carlos Izaguirre - Spécialiste Senior du Secteur Financier, CGAP

Maria Lúcia Leitão - Chef du Département de Supervision de la Conduite Bancaire, Banque Centrale du Portugal (Banco de Portugal)

Myra Valenzuela - Spécialiste du Secteur Financier, CGAP

Njuguna Ndung'u - Secrétaire du Cabinet, Trésorerie Nationale et Planification Économique, Kenya.

Rosemary Shumirayi Chikarakara Mpofo - Directeur exécutif, Conseil des Consommateurs du Zimbabwe

Tamara Cook - PDG, secteur financier, Deepening Kenya

Tidhar Wald - Directeur Général Adjoint, Better Than Cash Alliance

Youkyung Huh - Directeur de la Politique de Régulation Numérique et Financière, Consumers Korea

### **Parties Prenantes de l'Accélérateur de Finance Numérique Équitable 2022**

Nous tenons à remercier les parties prenantes de l'Accélérateur de Finance Numérique Équitable ci-dessous, ceux-ci ont apporté leur expertise, leurs connaissances, leurs idées, leurs relations, leur temps et leurs plates-formes pour un dialogue multipartite, ils ont collaboré avec l'Accélérateur pour promouvoir sa vision d'un marché de la finance numérique équitable, sûr et durable tout au long de 2022 :

### **Parties Prenantes 2022**

Center for Financial Inclusion - Accion

Centre for Financial Regulation and Inclusion (CENFRI)

Consultative Group to Assist the Poor (CGAP)

Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ)

Fair Finance Initiative

Financial Consumer Protection Organisation (FinCoNet)

Financial Sector Conduct Authority of South Africa - Kershia Singh -Head of the Policy Support department

Financial Sector Deepening -Kenya

Global Alliance for Legal Aid (GALA)

National Bank of Rwanda - Frank Kajunju-Manager, Financial Sector Conduct and Consumer Protection

Organisation for Economic Cooperation and Development (OECD)

The GSM Association (GSMA)

The Superintendence of Industry and Commerce (SIC) of Colombia

United Nations Capital Development Fund (UNCDF)

Enfin, un mot de remerciement à l'ensemble du personnel de Consumers International dont la contribution à ce travail a été immensément précieuse. Merci à Grace Ramsay et Charlotte Broyd, dont la planification et la gestion minutieuses des communications et des messages ont permis un lancement . Merci à Hollie Hamblett pour ses conseils et son soutien technique. Enfin, nous exprimons une profonde gratitude à l'équipe centrale du FDFA pour son travail acharné et sa persévérance tout au long du projet. Nous tenons à remercier Assad Umar, Ph.D., pour avoir dirigé ce projet et son leadership intellectuel, Sheila Senfuma pour son leadership stratégique, et Bob Oganga, pour son soutien général au projet.

# ANNEXE A : Listes des indicateurs et des variables de données

Les tableaux ci-dessous comprennent la liste complète des indicateurs par élément du cadre conceptuel, expliquent les raisons du choix de ces indicateurs en particulier, et précisent les variables et les sources de données disponibles pour calculer cet indicateur. Les variables qui ont été étudiées mais qui n'ont pas été prises en compte dans le calcul de l'indice final en raison des limitations des données sont indiquées en gris. Les indicateurs pour lesquels aucune source de données transnationales n'a pu être trouvée sont indiqués en vert comme des indicateurs dignes d'intérêt dans le futur, à explorer davantage lors des prochaines années d'enquête de l'Accélérateur. Note : Dans ces tableaux, l'acronyme DFS est utilisé pour désigner les « Services Financiers Numériques », PC pour désigner la protection du consommateur, LMIC pour désigner les Pays à Revenu Faible ou Intermédiaire et FDFA pour désigner l'Accélérateur de Finance Numérique Équitable.

## Élément 1: Les Risques

Indicateurs	Justification	Variable	Source
Fraude	La prévalence d'un certain nombre de risques peut fondamentalement compromettre la sécurité perçue et réelle de l'utilisation de la DFS.	Principal défi auquel sont confrontés les consommateurs de DFS : la Sécurité	Enquête de Référence Accélérateur de Finance Numérique Équitable (FDFA), Consumers International
		Principaux défis auxquels sont confrontés les prestataires de services financiers pour proposer des produits centrés sur le consommateur : Fraude/vol et escroquerie	
		Principales difficultés rencontrées par les prestataires de services financiers pour promouvoir les produits centrés sur le consommateur : Perception d'un manque de transparence dû à un marketing agressif mais non réglementé.	
Utilisation abusive de données		La prévalence de la fraude en tête des problèmes les plus fréquents qui font l'objet de plaintes	Enquête sur l'Inclusion Fin. et la PC, Banque Mondiale
		Principaux défis auxquels sont confrontés les consommateurs de DFS : la protection des données et la vie privée.	Enquête de Référence FDFA, Consumers International
Mécanismes de recours inadéquats		Principaux défis auxquels sont confrontés les régulateurs pour faire progresser la réglementation centrée sur le consommateur : Risque de saisie de données sensibles par les prestataires, et l'éthique qui y est associée.	
		Principaux défis auxquels sont confrontés les prestataires de services financiers pour faire progresser les produits centrés sur le consommateur : Violations de données	
		Principaux défis auxquels sont confrontés les prestataires de services financiers pour faire progresser les produits centrés sur le consommateur : Prix déloyaux/excessifs	
		Principaux défis auxquels sont confrontés les prestataires de services financiers pour faire progresser les produits centrés sur le consommateur : Produits non adaptés aux besoins des clients	
		Principaux défis auxquels sont confrontés les prestataires de services financiers pour faire progresser les produits centrés sur le consommateur : Manque de commentaires directs de la part des consommateurs	
	Principaux défis auxquels sont confrontés les consommateurs de DFS : Commerce électronique (protection égale en ligne et hors ligne)		
	Ce critère est inclus dans le huitième pilier (expérience vécue), car il s'agit d'une mesure essentielle pour déterminer si la protection des consommateurs de services financiers joue un rôle actif dans la vie de ceux-ci.		
Principal défi auquel sont confrontés les régulateurs pour faire progresser une réglementation axée sur le consommateur : La corruption			
Principaux défis auxquels sont confrontés les régulateurs pour faire progresser la réglementation centrée sur le consommateur : Capacité insuffisante à identifier les risques existants et nouveaux			

Risques institutionnels et liés aux prestataires (risque transversal)	Principal défi auquel sont confrontés les prestataires de services financiers pour faire progresser les produits axés sur le consommateur : Taux de résolution des cas disproportionnellement plus faibles lorsque les femmes sollicitent les mécanismes de recours des DFS.	
	Principaux défis auxquels sont confrontés les prestataires de services financiers pour promouvoir les produits axés sur le consommateur : Les algorithmes d'évaluation de la solvabilité peuvent être biaisés.	
Durée d'indisponibilité du réseau (risque transversal)	Indicateur potentiel : % d'échecs de transactions en raison d'une panne de réseau ou de problèmes techniques, qui compromettent la capacité des consommateurs à accéder à leurs fonds.	

## Élément 2 : La capacité des consommateurs

Indicateurs	Justification	Variable	Source
Résultats en matière d'éducation numérique et financière	Les utilisateurs potentiels des services financiers formels, disposant de revenus faibles, manquent souvent de connaissances sur les services financiers, et notamment des compétences nécessaires pour les comprendre et les utiliser de manière responsable. Un manque d'informations ou de connaissances sur un service ou un produit financier peut avoir un impact négatif sur l'adoption ou l'utilisation de ce service par un client potentiel.	Principaux défis rencontrés par les consommateurs de DFS : l'Éducation Financière	Enquête de Référence FDFA
		Peut utiliser un compte dans une banque ou une institution financière sans aide si celui-ci est ouvert (% sans compte, âge 15+)	Index
		Raison pour laquelle ils n'utilisent pas un compte inactif : ils ne se sentent pas à l'aise pour utiliser le compte par eux-mêmes (% de personnes âgées de 15 ans et plus).	
Présence de programmes d'éducation numérique et financière	Fournit une vue d'ensemble pour savoir si les organisations de PC ou le régulateur des FS ont des programmes qui ciblent l'éducation financière et la culture numérique des consommateurs.	Dispositions institutionnelles pour diriger et/ou coordonner l'éducation financière	Enquête sur l'Inclusion Fin. et la PC, Banque Mondiale
		Structure de coordination pour promouvoir et coordonner l'éducation financière	
		Le Gouvernement exige explicitement la fourniture d'une éducation financière.	
		Éducation financière - Programmes G2P	
		Éducation financière - Programme des Écoles Publiques	
		Le gouvernement a créé un site web pour améliorer la capacité financière du public.	
Evaluation de la mise en œuvre par les régulateurs et les prestataires de services financiers de programmes d'éducation financière numérique.	AFI CP pour DFS : Enquête sur le paysage politique		

## Élément 3 : Statut du cadre de protection des consommateurs de services financiers

Indicateurs	Justification	Variable	Source
Loi sur la protection des consommateurs spécifique au DFS	Compte tenu de l'évolution rapide et de la nature innovante du secteur financier d'aujourd'hui, une législation spécifique sur la protection des consommateurs est nécessaire pour garantir que les consommateurs soient bien protégés.	Cadre juridique de la protection des consommateurs de services financiers en vigueur	Enquête sur l'Inclusion Fin. et la PC, Banque Mondiale
		Examine le nombre de pays qui disposent d'un cadre de protection des consommateurs pour les services financiers et les DFS.	AFI CP pour DFS : Enquête sur le paysage politique

Mécanisme de recours indépendant et systèmes de traitement des plaintes éprouvés	La mise en place de mécanismes de recours indépendants est une étape cruciale pour que la voix du consommateur soit entendue.  Les consommateurs doivent avoir accès à des mécanismes de résolution des litiges internes (directement avec les prestataires) et externes (extrajudiciaires) pour obtenir réparation, qui doivent être efficaces, adéquats, faciles d'accès et professionnels.	La loi / réglementation fixe des normes pour la résolution et le traitement des plaintes.	Enquête sur l'Inclusion Fin. et la PC, Banque Mondiale
		Normes de Résolution des Litiges Interne (RDI)	
		Présence de mécanismes de plainte établis auprès des régulateurs et des prestataires du DFS	Enquête de Référence FDFA
		Détermine si le cadre de la PC du pays comporte une disposition relative au mécanisme de plainte et de recours du DFS.	AFI CP pour DFS : Enquête sur le paysage politique
		L'indicateur évalue la mise à disposition et l'existence de mécanismes formels internes et externes de résolution des litiges.	Indicateurs AFI DFS
Dispositions en matière de divulgation et de transparence	Utilisé pour déterminer si des dispositions sont en place pour que les institutions disposent de matériels et de procédures adéquates visant à fournir aux consommateurs des informations appropriées sur les principales caractéristiques et les risques des services/produits financiers concernés.	Exigences relatives à la fourniture aux clients de catégories spécifiques d'informations sur les produits	Enquête sur l'Inclusion Fin. et la PC, Banque Mondiale
		Exigences relatives au mode de déclaration des produits de dépôt et de crédit	
		Détermine si le cadre de la PC du pays comporte une disposition relative à la divulgation et à la transparence.	AFI CP pour DFS : Enquête sur le paysage politique
Engagement explicite des prestataires de services financiers en matière de comportement sur le marché	Plus ample que la simple protection des consommateurs ; Se concentre sur divers aspects de la conduite des affaires ; et couvre à la fois les questions de protection des consommateurs et des sujets tels que les systèmes de rémunération, la manipulation du marché et la concurrence.	Détermine le nombre de pays dont la PC pour la surveillance des DFS est menée par une unité dédiée à la déontologie des marchés.	AFI CP pour DFS : Enquête sur le paysage politique
Coordination inter-réglementaire en matière de protection des consommateurs de services financiers	La collaboration inter-gouvernementale est essentielle pour garantir un écosystème de protection des consommateurs robuste et solide.	<b>Indicateur potentiel :</b> Une valeur numérique attribuée au nombre de fois où les différentes autorités de réglementation financière se sont engagées, ainsi qu'une mesure de la qualité et de la portée de l'engagement.	
Cadre de Protection de la Sécurité Cybernétique	Dans un monde toujours plus numérique où la quantité de données auxquelles on accède, qu'on utilise et qu'on partage à travers des réseaux complexes ne cesse de croître, les industries et les gouvernements doivent se concentrer sur leurs efforts et sauvegarder la confiance de leurs clients, qu'il s'agisse de consommateurs ou d'entreprises.	Indice Mondial de Cybersécurité de la ITU	ITU
Cadre de la Protection des Données	Les DFS collectent et analysent de plus en plus de données sur les consommateurs, ce qui les expose au risque d'une violation des données qui pourrait porter atteinte à la confidentialité de ces consommateurs.	Lois adoptées pour protéger la confidentialité des consommateurs dans le cadre de transactions en ligne (protection des données personnelles).	Indice de Protection et d'Autonomisation des Consommateurs, Consumers International
		Existence d'un cadre global de protection de la vie privée	AFI CP pour DFS : Enquête sur le paysage politique
Perception de la solidité du cadre de protection des consommateurs de services financiers	Compte tenu de l'évolution rapide et de la nature innovante du secteur financier d'aujourd'hui, une législation spécifique sur la protection des consommateurs est nécessaire pour garantir que les consommateurs sont bien protégés.	Perception de la force de la PC dans le cadre de la régulation des DFS	Enquête de Référence FDFA, Consumers International
		Principaux défis auxquels sont confrontés les prestataires de services financiers pour proposer des produits orientés vers le consommateur : Cadre réglementaire non adapté au secteur financier numérique	
		Principaux défis auxquels sont confrontés les prestataires de services financiers pour proposer des produits centrés sur le consommateur : Le DFS est réglementé par les télécommunications et les régulateurs traditionnels du secteur financier.	

		Principaux défis rencontrés par les consommateurs de DFS : Cadre de régulation insuffisant.	
<b>Force de la surveillance et de la mise en œuvre</b>	Pour que l'agence/unité de protection des consommateurs financiers puisse inciter suffisamment les acteurs du marché à respecter les réglementations pertinentes en matière de protection des consommateurs financiers, elle doit disposer du "bâton" nécessaire.	Satisfaction à l'égard de la législation sur le règlement des litiges et la réparation des dommages.	Indice de Protection et d'Autonomisation des Consommateurs, Consumers International
		Fréquence des mesures de mise en application de la PC	
		Pouvoirs de répression de l'unité/agence de protection des consommateurs de services financiers	Enquête sur l'Inclusion Fin. et la PC, Banque Mondiale
		Principaux défis auxquels sont confrontés les prestataires de services financiers pour proposer des produits orientés vers le consommateur : Faible application de la loi	Enquête de Référence FDFA, Consumers International
<b>Critères de durabilité intégrés dans le cadre de la protection des consommateurs de services financiers</b>	<b>Indicateur potentiel :</b> Le suivi ESG ou TCFD est-il en place ? Le pays dispose-t-il d'une politique de finance verte ou de finance durable ?		

#### Élément 4 : niveau de centrage sur la clientèle de la protection du consommateur financier

Indicateurs	Justification	Variable	Source
<b>Adoption de pratiques équitables pour les consommateurs</b>	<p>La mise en œuvre de cadres TCF garantit un marché efficace et effectif et aide ainsi les consommateurs à obtenir un traitement équitable. Un TCF bien conçu et correctement mis en œuvre vise à assurer :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>des consommateurs capables et confiants</li> <li>des informations simples et compréhensibles, utilisables par les consommateurs auxquels elles sont adressées</li> <li>des entreprises bien gérées et suffisamment capitalisées qui traitent leurs clients de manière équitable</li> <li>une réglementation fondée sur le risque et la proportionnalité.</li> </ul>	Des dispositions visant à limiter les emprunts excessifs des particuliers	Encuesta sobre inclusión y PC del Banco Mundial
		Des dispositions pour interdire/restreindre les pratiques déloyales	
		Dispositions visant à interdire/restreindre les conditions ou pratiques qui limitent la mobilité des clients	
		Des conditions minimales applicables aux pratiques de recouvrement des créances	
		<b>Variable aspiracional:</b> Si los países han implementado los principios del TCF	

#### Élément 5 : Degré de l'engagement entre les consommateurs, leurs défenseurs, les prestataires de services financiers et les régulateurs.

Indicateurs	Justification	Variable	Source
<b>Le degré d'engagement des consommateurs dans l'économie au sens large</b>	Pour garantir que la réglementation en matière de protection des consommateurs soit adaptée et que les produits aient été conçus pour répondre aux besoins des consommateurs, il faut une collaboration et des interactions suffisantes entre les régulateurs, les consommateurs, le secteur et les organismes de défense des consommateurs. Tant au sein du secteur financier, mais aussi, plus largement.	Principaux défis auxquels sont confrontés les prestataires de services financiers pour faire progresser les produits orientés vers les consommateurs : Absence de contribution directe du point de vue du consommateur lors de la conception de produits et services destinés aux consommateurs.	Enquête de Référence FDFA, Consumers International
		Représentation des associations de consommateurs dans l'élaboration des politiques	Indice de Protection et d'Autonomisation des Consommateurs, Cons. International

Degré et qualité de l'engagement des consommateurs envers les services financiers		L'enquête indique le nombre de régulateurs qui exigent des prestataires de services de médias numériques qu'ils informent les consommateurs de leurs droits, comme le droit de porter plainte ou le droit à la confidentialité des données.	AFI CP pour DFS : Enquête sur le paysage politique
		Engagement avec les parties prenantes des DFS	Enquête de Référence FDFA, Consumers International
		Satisfaction de l'engagement avec les parties prenantes des DSF	
		Nombre de mécanismes de formulation ou d'examen des politiques axés sur les consommateurs auxquels les régulateurs ont participé	
		Nombre d'interactions au cours de l'année écoulée avec les prestataires pour discuter des questions relatives aux DFS	
		Nombre de parties prenantes du DFS ayant démontré leur soutien à la protection et à l'autonomisation des consommateurs	
		Organisation de tables rondes politiques ou de réunions bilatérales sur les questions relatives aux services financiers numériques avec les régulateurs et/ou les fournisseurs.	
		Principaux défis auxquels sont confrontés les consommateurs de DFS : Représentation - manque d'implication de l'association de consommateurs dans l'élaboration des politiques	
		Possibilité pour les organisations de consommateurs de faire valoir leur point de vue dans les processus décisionnels	Indice de Protection et d'Autonomisation des Consommateurs, Cons. International
Connaissance spécialisée du marché des services financiers numériques par les consommateurs	Compte tenu de l'évolution rapide de la nature et de la complexité des DFS, les organisations de consommateurs doivent disposer de connaissances suffisantes pour rester au fait de ces tendances.	Évaluation de la compréhension des questions techniques et politiques relatives aux services financiers numériques	Enquête de Référence FDFA, Consumers International
		Raison pour ne pas s'engager dans une campagne politique dans l'espace de réglementation des services financiers numériques : le manque de connaissances.	Enquête de Référence FDFA, Consumers International

## Élément 6 : État de l'infrastructure habilitante de la DFS

Indicateurs	Justification	Variable	Source
Niveau de connectivité : portée du réseau	Un accès fiable à la connectivité et à l'infrastructure de téléphonie mobile de base est une condition préalable essentielle pour garantir que les consommateurs puissent accéder de manière inclusive aux DFS, quel que soit l'endroit où ils se trouvent.	Pourcentage de la population couverte par les réseaux 2G	GSMA Intelligence
		Pourcentage de la population couverte par des réseaux 3G	
		Pourcentage de la population couverte par des réseaux 4G	
Accessibilité des systèmes de paiement numérique	Une condition préalable pour garantir que les consommateurs puissent accéder aux DFS	Perception de la disponibilité des DFS	Enquête de Référence FDFA, Consumers International
Implantation des prestataires de services financiers	Les prestataires jouent un rôle essentiel en s'assurant que les consommateurs peuvent naviguer et accéder aux DFS en aidant au processus d'enregistrement des cartes SIM, mais aussi en s'assurant que les services CICO sont disponibles.	Points de vente de services financiers par téléphonie mobile : actifs pour 100 000 adultes	Enquête du FMI sur l'accès aux services financiers
		Points de vente de services financiers par téléphone mobile : actifs pour 1 000 km <sup>2</sup>	
		Nombre de DAB pour 100 000 adultes	
		Nombre de DAB pour 1 000 km <sup>2</sup>	

	Au-delà de l'argent mobile, les infrastructures bancaires telles que les points de vente et les guichets automatiques sont des indicateurs importants de l'importance de l'infrastructure habilitante des services de cartes bancaires.	Nombre d'agences bancaires commerciales pour 100 000 adultes	Findex
		Nombre d'agences bancaires commerciales pour 1 000 km <sup>2</sup>	
		Problèmes fréquents faisant l'objet de plaintes : Prestataires	
		Raison pour laquelle vous n'avez pas de compte de services d'argent mobile : les prestataires d'argent mobile sont trop loin (% de personnes âgées de 15 ans et plus)	
<b>Déploiement de la téléphonie mobile</b>	Comme pour la connectivité, l'accès à un appareil mobile est une condition préalable essentielle à l'inclusion financière.	Couverture de téléphonie mobile en % de la population	GSMA Intelligence
<b>Coût des données</b>	Pour garantir que les consommateurs puissent accéder de manière inclusive aux services financiers via leur appareil mobile, les coûts des données doivent être abordables.	Coût pour 100MB de données (% du PIB mensuel par habitant)	Tarifica
		Coût pour 500 Mo de données (% du PIB mensuel par habitant)	
		Coût pour 1 Go de données (% du PIB mensuel par habitant)	
		Coût pour 5 Go de données (% du PIB mensuel par habitant)	
		Coût du dispositif mobile compatible avec Internet le plus économique (% du PIB mensuel par habitant)	
<b>Connectivité du réseau : fiabilité</b>	Au-delà de la possibilité pour les consommateurs d'accéder à l'internet, la connexion au réseau doit être d'une qualité suffisante pour garantir que les transactions n'échouent pas (ce qui peut compromettre la confiance des consommateurs).	Principaux défis rencontrés par les consommateurs de services de données numériques : Accès aux services de données numériques	Enquête de Référence FDFA, Consumers International
		Vitesses moyennes de réception du haut débit mobile	Ookla's Speedtest Intelligence
		Vitesses moyennes de transfert du haut débit mobile	
		Temps de latence moyen du haut débit mobile	

## Élément 7 : inclusivité des DFS

Indicateurs	Justification	Variable	Source
<b>Le caractère inclusif des DFS pour les groupes vulnérables</b>	Cette mesure vise à déterminer si les DFS sont accessibles à tous les groupes de la population, sans quoi les avantages pourraient ne profiter qu'à quelques privilégiés.	Perception de la prévalence d'un écart dans l'accès et l'utilisation des DFS pour les consommateurs défavorisés	Enquête de Référence FDFA, Consumers International
		Principaux défis rencontrés par les consommateurs de la DFS : inclusion et protection des consommateurs défavorisés.	
		Perception de l'impact de la fracture urbaine/rurale sur l'accès aux DFS et leur utilisation.	
		Écart entre les zones rurales et urbaines en matière d'accès aux comptes	Findex
		Écart d'éducation dans l'accès aux comptes	Enquête de Référence FDFA, Consumers International
		Écart de revenu dans l'accès aux comptes	
		Perception de la prévalence de l'écart entre les sexes dans l'accès et l'utilisation des DFS	
		Écart entre les sexes dans l'accès aux comptes	Findex
<b>Indicateur potentiel :</b> Besoin de données désagrégées au niveau national sur un échantillon suffisamment large de pays sur les principaux groupes marginalisés - sans se limiter à l'accès et à l'utilisation des DFS, mais aussi à la qualité de l'utilisation. La façon dont les produits sont adaptés aux besoins des différents groupes vulnérables (y compris les réfugiés, les personnes âgées, les sans-abris et les chômeurs) et la mesure dans laquelle leur utilisation a un impact, en améliorant les moyens de subsistance.			

## Élément 8 : Expérience vécue de la DFS

Indicateurs	Justification	Variable	Source
Utilisation des DFS	Bien que l'accès à un compte puisse être très répandu, cela n'implique pas pour autant que ces comptes soient véritablement utilisés pour faire profiter les consommateurs des avantages de l'inclusion financière.	Dépôt d'argent sur un compte d'une institution financière deux fois ou plus par mois (% de 15 ans et plus)	Findex
		Déposer de l'argent dans une institution financière (% de 15 ans et plus)	
		Utilisation d'un compte de téléphonie mobile deux fois ou plus par mois (% de personnes âgées de 15 ans et plus)	
Degré de l'engagement avec les canaux numériques	La mesure dans laquelle les consommateurs ont recours aux services financiers via les canaux numériques donne un aperçu de la manière dont ils sont équipés pour naviguer à l'ère numérique.	Percée des médias sociaux pour téléphones mobiles	Datareportal
		Utilisation d'un téléphone mobile ou de l'internet pour acheter quelque chose en ligne (% de 15 ans et plus)	Findex
		Utilisation d'un téléphone mobile ou de l'internet pour vérifier le solde d'un compte (% de 15 ans et plus)	
		Utilisation d'un téléphone mobile ou de l'internet pour payer des factures (% 15 ans et plus)	
		Effectué ou reçu un paiement numérique (% de 15 ans et plus)	
Frustrations et perceptions courantes des utilisateurs	Une mesure clé pour s'assurer que les consommateurs soient entendus et que la raison de leur mécontentement soit connue.	Quels sont les principaux défis auxquels sont confrontés les consommateurs de services financiers numériques dans votre pays ?	Enquête de Référence FDFA, Consumers International
		Demandez aux membres de Consumers International quels sont les défis les plus importants auxquels les consommateurs sont confrontés dans le domaine des services financiers dans leurs pays respectifs.	Rôle des organisations de consommateurs pour soutenir les consommateurs de services financiers dans les PFR-PRI, Consumers International - CGAP
		Note les motifs de plainte les plus courants de la part des consommateurs	Enquête Mondiale sur l'Inclusion Financière et la Protection des Consommateurs, Banque Mondiale
Niveau de confiance déclaré dans les prestataires de services financiers	Un résultat direct concernant la mesure dans laquelle la protection des consommateurs de services financiers est efficace.	Raison pour laquelle les comptes sont inactifs : méfiance à l'égard des banques ou des institutions financières (% des 15 ans et plus)	Findex
		Pas de compte en raison d'un manque de confiance dans les institutions financières (% de personnes âgées de 15 ans et plus)	
Efficacité des mécanismes de recours des consommateurs	Un cadre efficace de protection des consommateurs de services financiers repose sur un mécanisme de recours accessible et efficace qui permet aux consommateurs de connaître et de faire valoir leurs droits à ce que leurs plaintes soient traitées et résolues de manière transparente et équitable et ce dans un délai raisonnable.	L'enquête demande aux membres de l'AFI de classer leurs cinq principales préoccupations. La fraude et les problèmes de confidentialité figurent parmi les cinq premières préoccupations.	AFI CP pour DFS : Enquête sur le paysage politique
		Principaux défis auxquels sont confrontés les consommateurs de DFS : Disponibilité d'un mécanisme efficace de résolution des litiges et des recours pour les consommateurs.	Enquête de Référence FDFA, Consumers International
		Principaux défis auxquels sont confrontés les prestataires de services financiers pour promouvoir des produits axés sur les consommateurs : Absence ou inefficacité des mécanismes de recours et de compensation.	
		Principales difficultés rencontrées par les prestataires de services financiers pour promouvoir les produits axés sur les consommateurs : mécanismes inadéquats pour le retour d'information des consommateurs.	
Statistiques publiées sur les plaintes des consommateurs		<b>Indicateur potentiel</b>	

## Élément 9 : Mesure des résultats positifs de la protection des consommateurs

Indicateurs	Justification	Variable	Source
Indicateur de résultat du TCF	<b>Indicateur potentiel</b>		
Santé et bien-être financiers	La mesure dans laquelle les consommateurs sont dans une position financière solide est directement liée à l'efficacité de la PC financière.	Inquiets de ne pas pouvoir payer les frais médicaux en cas de maladie grave ou d'accident : très préoccupés (% de 15 ans et plus)	Index
		Inquiets de ne pas avoir assez d'argent pour les dépenses mensuelles ou les factures : très préoccupés (% 15 ans et plus)	
		Inquiets de ne pas avoir assez d'argent pour la vieillesse : très préoccupés (% 15 ans et plus)	
		Inquiets de ne pas pouvoir payer les frais de scolarité ou d'éducation : très préoccupés (% 15 ans et plus)	
		Ressentent ou continuent à ressentir de graves difficultés financières en raison des perturbations causées par COVID-19 : très préoccupés (% de personnes âgées de 15 ans et plus)	
Le DFS soutient le développement durable	Le changement climatique présente un risque toujours plus grand pour les consommateurs. La mesure dans laquelle les consommateurs peuvent accéder à des produits financiers qui les protègent en cas de chocs climatiques est un indicateur clé pour savoir si les consommateurs sont suffisamment résilients.	Principaux défis auxquels sont confrontés les consommateurs de DFS : Durabilité - promotion de modes de consommation durables, à savoir des pratiques environnementales, sociales et de gouvernance dans le secteur bancaire.	Enquête de Référence FDFA, Consumers International
		<b>Variable Potentielle</b> : Les données sur les consommateurs qui rendent compte de la capacité de ces derniers à accéder à des solutions de services financiers de détail et à en tirer parti, qui leur permettent de résister aux chocs climatiques, par exemple la proportion d'adultes couverts par une assurance contre les risques de catastrophe, les pays ayant mis en place une couverture contre les macro-catastrophes ou l'omniprésence d'offres de services financiers de détail "verts".	

# ANNEXE B : Aperçu des sources de données supplémentaires

Source proposée	Inclusion?
Rapport 2021 d'Experian sur l'identité mondiale et la fraude	Alors que les données de l'enquête sont nuancées et riches en défis liés à la fraude, seuls huit pays y sont inclus : tous sont des pays avec des économies développées
Protection des Consommateurs AFI pour les SFN : enquête sur le paysage politique	<p>Cette enquête porte sur plusieurs variables pertinentes. Par exemple:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dans le cadre de l'élément de capacité des consommateurs, l'enquête évalue si les régulateurs et les fournisseurs de services financiers ont mis en œuvre des programmes de littératie financière numérique</li> <li>• Mandat explicite sur les pratiques de marché en rapport avec le pilier du statut du cadre de protection des consommateurs financiers</li> </ul> <p>Cependant, les données sous-jacentes au niveau des pays, nécessaires pour inclure cette source de données dans l'indice, ne sont pas disponibles. Un partenariat avec l'AFI sera envisagé pour les futures répétitions de l'indice. Le cas échéant, les résultats de la publication de l'enquête de l'AFI sont mentionnés dans la discussion des résultats.</p>
Debt-policy.org	Pourrait s'avérer être une ressource précieuse pour aller de l'avant. Limité au Burundi, au Kenya, à la Tanzanie, à l'Inde, à l'Indonésie et à l'Ouganda
Guide de la Finance Équitable	Noté lors de la conception de l'indicateur hypothétique sur la durabilité.
Publication du CGAP (2022) sur les risques liés aux DFS	Typologie des risques liés aux DFS utilisée pour classer les risques liés aux consommateurs de DFS, mais le document ne contient pas de données mondiales sur l'incidence des risques au niveau des pays.
Document Stratégique du GSMA pour l'Economie Circulaire : Appareils Mobiles	Influencé les indicateurs dignes d'intérêt dans le futur proposés pour la durabilité. Les données actuelles sur les taux estimés de recyclage des téléphones portables sont limitées à 12 économies développées.

Dvara Research	Bien que riches en résultats en matière de protection des consommateurs du côté de la demande, les enquêtes ne sont disponibles que pour une poignée de pays.
Publications FSD	
Amélioration de l'Innovation et de l'Accès aux Services Financiers	
Enquêtes sur la Protection des Consommateurs dans le Domaine de la Finance Digitale (IPA)	Des données d'enquête détaillées approfondies, qui comprennent des informations sur les manœuvres frauduleuses subies par les consommateurs, qui ne sont toutefois disponibles que pour une poignée de pays. Questions d'enquête incluses dans la conception de l'indice.
The Cambridge Centre for Alternative Finance	Bien que la CCAF-FCVI mène de nombreuses enquêtes destinées aux organismes de réglementation du secteur financier, aucune d'entre elles ne porte spécifiquement sur la protection des consommateurs (financiers). La série " Fintech Regulation " permet de déterminer dans quelle mesure la protection des consommateurs et la protection des consommateurs financiers sont intégrées, cependant elle n'est pas accessible au public.
Alliance Mondiale pour l'Aide Juridique (GALA)	Les données nationales pouvant être exploitées pour l'indice sont limitées.
BFA Global-Journal des utilisateurs	Source d'information nuancée concernant la manière dont les particuliers utilisent les services financiers. Elle permet de comprendre en détail le comportement et les besoins financiers des ménages à faibles revenus.
AFI - Protection des consommateurs pour les DFS : enquête sur le paysage politique	Les indicateurs de cette source ont été inclus partout - les données ne sont malheureusement pas disponibles publiquement, il est suggéré à Consumers International d'engager l'AFI de manière plus formelle afin de lui accorder l'accès aux données dans les années à venir, ou de mener une enquête similaire auprès des membres.
AFI – Évaluation de la Finance Inclusive Verte	Une source clé qui a contribué à l'inclusion d'indicateurs liés à la durabilité et au domaine politique en évolution qui vise à atténuer les impacts du changement climatique et de la dégradation de l'environnement et à renforcer la résilience par l'inclusion financière. Aucune donnée globale au niveau des pays n'est cependant incluse.

# BIBLIOGRAFÍA

- AFI, 2018. *Reserve Bank of Fiji's experience with financial inclusion and climate change*, Kuala Lumpur: AFI.
- AFI, 2019. *Digital Financial Service Indicators*, Kuala Lumpur: AFI.
- AFI, 2021. *Consumer Protection for Digital Financial Services: A survey of the policy landscape*, Kuala Lumpur: AFI.
- AFI, 2022. *Measuring Inclusive Green Finance*, Kuala Lumpur: AFI.
- Andrianaivo, M. & Kpodar, K., 2011. ICT, Financial Inclusion, and Growth: Evidence from African Countries. *IMF Working Paper*.
- Armstrong, M., 2022. *This chart shows the growth of India's economy*. [En ligne]  
Disponible à: <https://www.weforum.org/agenda/2022/09/india-uk-fifth-largest-economy-world>  
[Consulté le 28 novembre 2022].
- Cabinet Secretariat of the Republic of Indonesia, 2017. *UN Verifies Names of 16,056 Indonesian Islands*. [En ligne]  
Disponible à: <https://setkab.go.id/en/un-verifies-names-of-16056-indonesian-islands/>  
[Consulté le 28 novembre 2022].
- Cabinet Secretariat of the Republic of Indonesia, 2022. *OJK Issues New Regulation on Consumer Protection*. [En ligne]  
Disponible à: <https://setkab.go.id/en/ojk-issues-new-regulation-on-consumer-protection/#:~:text=E2%80%9CIt%20is%20our%20hope%20that,community's%20interest%2C%E2%80%9D%20Tirta%20added.>  
[Consulté le 28 novembre 2022].
- CGAP, 2022. *The Evolution of the Nature and Scale of DFS Consumer Risks: A Review of Evidence*, s.l.: CGAP.
- Chadha, S., Kipkemboi, K. & Muthiora, B., 2021. *The Mobile Money Regulatory Index 2021*, London: GSMA.
- Chalwe-Mulenga, M., Duflos, E. & Coetzee, G., 2022. *The Evolution of the Nature and Scale of DFS Consumer Risks: A Review of Evidence*, Washington DC: Consultative Group to Assist the Poor (CGAP).
- Consumers International, 2022. *Fair Digital Finance Accelerator Survey, England and Wales*: Consumers International.
- Consumers International and CGAP, 2021. *The Role of Consumer Organisations to Support Consumers of Financial Services in Low and Middle Incomes Countries*, s.l.: Consumers International.
- Consumers International, 2022. *Building Fair Digital Finance*. [En ligne]  
Disponible à: [https://www.consumersinternational.org/media/419259/final\\_vision-for-fair-digital-finance.pdf](https://www.consumersinternational.org/media/419259/final_vision-for-fair-digital-finance.pdf). [Consulté le 21 novembre 2022].
- Consumers International, 2022. *The Global Consumer Protection and Empowerment Index 2022*, England and Wales: Consumers International.
- Datareportal, n.d. *Datareportal*. [En ligne]  
Disponible à: <https://datareportal.com/>  
[Consulté le 02 décembre 2022].
- Delaporte, A. & Bahia, K., 2021. *The State of Mobile Internet Connectivity 2021*, London: GSMA.
- Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D. & Ansar, S., 2021. *The Global Findex Database*, Washington, DC: World Bank.
- Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D. & Saniya, A., 2022. *The Global Findex Database 2021*, Washington, DC: The World Bank.
- Department of Financial Services, n.d. *Schemes*. [En ligne]  
Disponible à: <https://financialservices.gov.in/financial-inclusion-schemes#:~:text=The%20Government%20initiated%20the%20National,unsecured%2C%20funding%20the%20unfunded%20and>  
[Consulté le 28 novembre 2022].
- FCA, 2015. *Fair treatment of customers*. [En ligne]  
Disponible à: <https://www.fca.org.uk/firms/fair-treatment-customers>  
[Consulté le 02 décembre 2022].
- FSD Kenya, 2021. *2021 FinAccess Household Survey*, Nairobi: FSDK.
- IMF, 2022. *Financial Access Survey: 2022 Trends and Developments*, Washington, DC: IMF.

ITU, 2021. *Global Cybersecurity Index 2020*, Geneva: ITU.

Nasoetion & Atyanto, 2022. *CONSUMER AND PUBLIC PROTECTION WITHIN THE FINANCIAL SERVICES SECTOR*. [En ligne]  
Disponible à : <https://nacounsels.com/client-alert-financial-system/#:~:text=With%20the%20development%20of%20financial,data%2C%20as%20well%20as%20effective>  
[Consulté le 28 novembre 2022].

National Treasury, 2011. *A Safer Financial Sector to Serve South Africa Better*, Pretoria: National Treasury.

OECD, 2016. *Consumer Protection in E-commerce*, Paris: Organization for Economic Co-operation and Development (OECD).

Ozili, P., 2017. Impact of Digital Finance on Financial Inclusion and Stability. *Borsa Istanbul Review*.

Reserve Bank of India, 2021. *Press Release: Reserve Bank of India introduces the Financial Inclusion Index*. [En ligne]  
Disponible à : [https://www.rbi.org.in/Scripts/BS\\_PressReleaseDisplay.aspx?prid=52068](https://www.rbi.org.in/Scripts/BS_PressReleaseDisplay.aspx?prid=52068)  
[Consulté le 28 novembre 2022].

Speedtest Intelligence, 2022. *Speedtest Global Index*. [En ligne]  
Disponible à : <https://www.speedtest.net/global-index#mobile>  
[Consulté le 28 novembre 2022].

Standard Chartered, 2016. *Corporate Governance Statement*. [Online]  
Disponible à : [https://www.google.com/search?q=Standard+Chartered+Bank+%22Treating+customers+fairly%22&rlz=1C1CHBF\\_enZA1012ZA1012&ei=-KJY\\_-C9aX8gLD-grwCg&ved=0ahUKewi\\_6NXd69r7AhXWi1wKHUO9Cq4Q4dUDCA8&uact=5&oq=Standard+Chartered+Bank+%22Treating+customers+fairly%22&gs\\_](https://www.google.com/search?q=Standard+Chartered+Bank+%22Treating+customers+fairly%22&rlz=1C1CHBF_enZA1012ZA1012&ei=-KJY_-C9aX8gLD-grwCg&ved=0ahUKewi_6NXd69r7AhXWi1wKHUO9Cq4Q4dUDCA8&uact=5&oq=Standard+Chartered+Bank+%22Treating+customers+fairly%22&gs_)  
[Consulté le 02 décembre 2022].

Standard Chartered, n.d. *Our Locations*. [En ligne]  
Disponible à : <https://www.sc.com/en/our-locations/>  
[Consulté le 02 décembre 2022].

Standard Chartered, n.d. *Treat Customers Fairly Charter*. [Online] Disponible à : <https://www.sc.com/my/about-us/treat-customers-fairly-charter/>  
[Consulté le 02 décembre 2022].

Tarifica, n.d. *Tarifica*. [En ligne]  
Disponible à : <https://tarifica.com/>  
[Consulté le 02 décembre 2022].

World Bank, 2017. *Global Financial Inclusion and Consumer Protection Survey Report*, Washington, DC: World Bank.

World Bank, 2020. *Digital Financial Services*, Washington DC: The World Bank Group.

World Bank, 2021. *Climate Risk Country Profile: Fiji*. [En ligne]  
Disponible à : [https://climateknowledgeportal.worldbank.org/sites/default/files/country-profiles/15854-WB\\_Fiji%20Country%20Profile-WEB.pdf](https://climateknowledgeportal.worldbank.org/sites/default/files/country-profiles/15854-WB_Fiji%20Country%20Profile-WEB.pdf)  
[Consulté le 28 novembre 2022].

World Bank, 2021. *The World Bank in India*. [En ligne]  
Disponible à : <https://www.worldbank.org/en/country/india/overview>  
[Consulté le 28 novembre 2022].

World Bank, 2022. *Financial Inclusion and Consumer Protection*. [En ligne]  
Disponible à : <https://responsiblefinance.worldbank.org/en/responsible-finance/financial-consumer-protection>

World Bank, 2022. *The World Bank in Indonesia*. [En ligne]  
Disponible à : <https://www.worldbank.org/en/country/indonesia/overview>  
[Consulté le 28 novembre 2022].



**CONSUMERS  
INTERNATIONAL**

TRAVAILLONS ENSEMBLE  
POUR LE CHANGEMENT

Consumers International rassemble plus de 200 organisations membres dans plus de 100 pays afin de renforcer et de promouvoir les droits des consommateurs où ils se trouvent. Nous sommes leurs voix dans les forums internationaux décisionnaires et sur le marché mondial pour faire en sorte que le consommateur soit traité de façon sûre, juste et honnête.

Consumers International est une organisation caritative (N°1122155) et une société à responsabilité limitée par garantie à but non lucratif (N° 04337865) immatriculée en Angleterre et au Pays de Galles.

[consumersinternational.org](http://consumersinternational.org)

[@consumers\\_int](https://twitter.com/consumers_int)

[f /consumersinternational](https://www.facebook.com/consumersinternational)