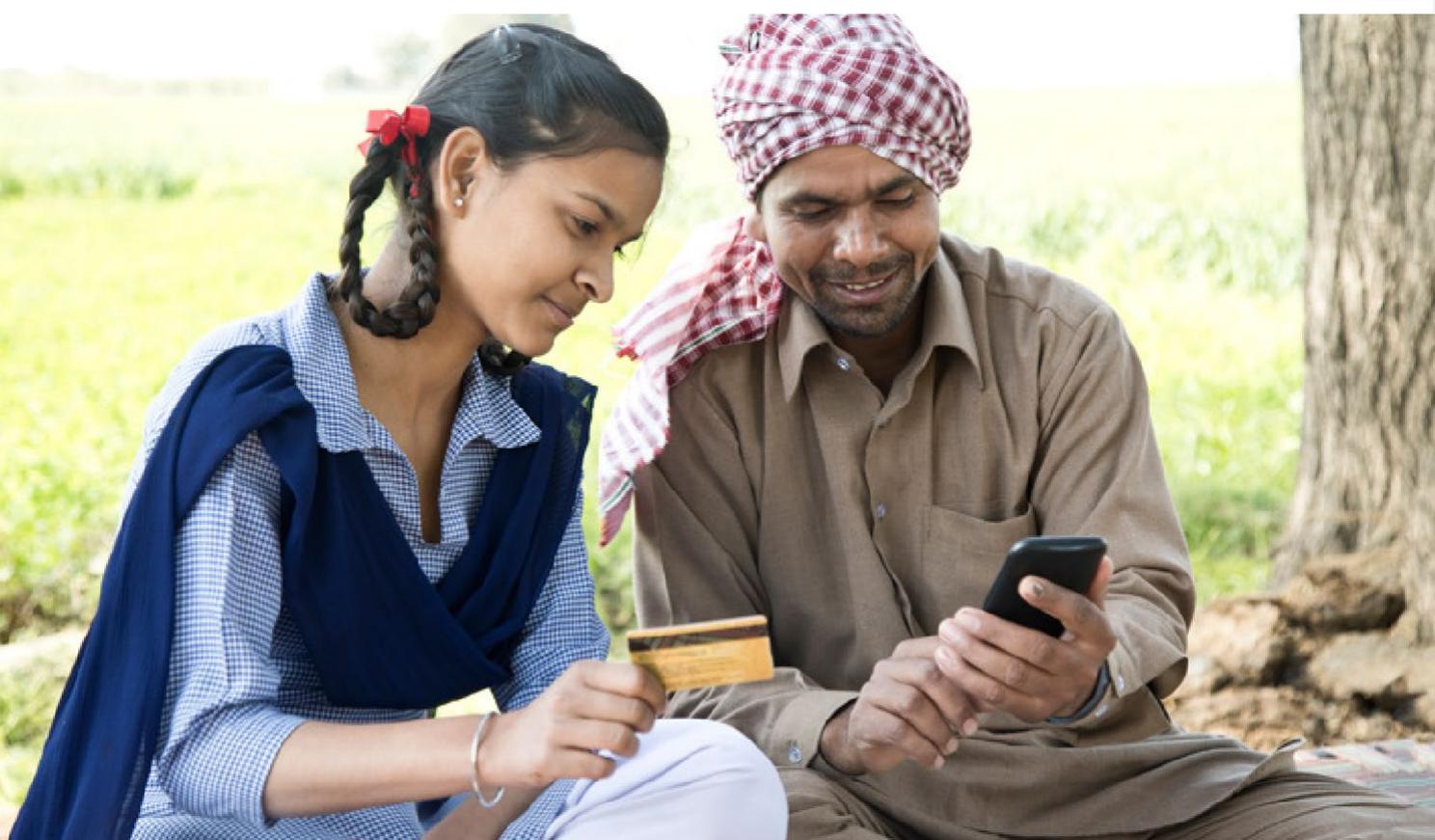


LITTÉRATIE FINANCIÈRE NUMÉRIQUE

Note sur la directive n°
45 Mai 2021



SOMMAIRE

RÉSUMÉ ANALYTIQUE	3
CONTEXTE	4
OBJECTIF	4
DÉFINIR L'ÉDUCATION FINANCIÈRE NUMÉRIQUE	4
RÉFLEXIONS STRATÉGIQUES SUR L'ÉDUCATION FINANCIÈRE NUMÉRIQUE	6
1. Environnement juridique, réglementaire et politique.	6
2. Considérations relatives à l'offre de LFN.	10
3. Orientations sur la conception et la mise en œuvre des programmes de LFN axées sur la demande.	13
4. Orientations sur les questions transversales.	16
ANNEXE	21
RÉFÉRENCES ET LIENS UTILES	23

REMERCIEMENTS

La présente note de directive est un fruit de la collaboration entre le groupe de travail sur les services financiers numériques (DFSWG) et le groupe de travail sur l'autonomisation des consommateurs et les pratiques de marché (CEMCWG).

Auteurs et contributeurs :

L'unité de gestion AIF, dirigée par Adadzewa Otoo (spécialiste des politiques, monnaie électronique) avec le soutien de Ghiyazuddin Mohammad (gestionnaire principal des politiques, services financiers numériques) et Eliko Boletawa (chef des programmes stratégiques et des initiatives régionales).

Le rapport a bénéficié des contributions majeures des membres du sous-groupe conjoint sur la protection des consommateurs dans le cadre des services financiers numériques (SFN) : Tilda Nabbanja (chef de file - Banque d'Ouganda), Oludamola Atanda (coresponsable - Banque centrale du Nigeria), Rania Elshammaa (coresponsable - Banque centrale d'Égypte), Flávio Pinto (Banco Central de São Tomé e Príncipe), Mohammad Mohsen Akbari (Da Afghanistan Bank), George Ssonko Wilson (Bank of Uganda), Amel Benkhalifa (Central Bank of Tunisia), Ola Khalil (Central Bank of Jordan), Shah Zia-Ul Haque (Bangladesh Bank), et Roberto Benjamin Iglesias Gonzalez (Banco Central de Reserva de El Salvador).

Les institutions membres de l'AIF suivantes ont fourni des informations qualitatives par le biais d'entretiens approfondis : Hazell Raquel Del Cid Marroquín (Banque centrale du Salvador), Alex Ochan et Tilda Nabbanja (Banque d'Ouganda), Haruna Bala Mustafa (Banque centrale du Nigeria) et Prajna Paraminta Saha (Banque du Bangladesh).

Le cabinet Dimes Consultancy, dirigé par Karina Avakyan et Sofia Ortega-Potter, a rédigé le rapport.

RÉSUMÉ ANALYTIQUE

L'évolution des services financiers numériques (SFN) offre d'immenses possibilités d'approfondir l'inclusion financière et d'élargir l'accès au système financier pour les groupes auparavant mal desservis. Cette croissance rapide présente toutefois des inconvénients sous la forme de risques croissants pour les consommateurs.

En outre, les défis liés à la demande, tels que la faible sensibilisation et le manque de confiance dans les SFN, ainsi que le manque de connaissances numériques et financières, constituent également des obstacles à l'adoption et à l'utilisation effectives des SFN. Les consommateurs doivent également mieux connaître et comprendre les SFN pour garantir leurs droits numériques (tels que le droit à la vie privée en ligne) dans un environnement numérique en évolution rapide.

Bien que l'éducation financière soit inscrite à l'ordre du jour des décideurs politiques depuis de nombreuses années, notamment sous la forme de l'adoption de stratégies ou de programmes nationaux sur

la littératie /l'éducation financière, nous constatons un besoin croissant de renforcer la littératie financière numérique (LFN) dans les pays membres de l'AIF, en développant des initiatives qui répondent aux besoins de LFN et comblent les lacunes dans ce domaine, et qui atténuent les risques liés aux consommateurs. Dans cette optique, un sous-groupe conjoint des groupes de travail "Services financiers numériques" (DFSWG) et "Autonomisation des consommateurs et conduite des marchés" (CEMCWG) a élaboré deux produits informatiques sur la LFN : la présente note sur la directive, qui contient des recommandations stratégiques clés, et le Toolkit qui l'accompagne avec des conseils pratiques supplémentaires sur l'élaboration, la mise en œuvre, le suivi et l'évaluation des programmes de LFN.

La présente note sur la directive présente des éléments clés pour les régulateurs et les décideurs politiques - à prendre en compte lors de l'élaboration d'une stratégie de LFN à travers trois dimensions :

(i) l'environnement juridique, réglementaire et stratégique, (ii) l'offre/les prestataires, (iii) la conception et la mise en œuvre des programmes de LFN en fonction de la demande. Des recommandations supplémentaires sont prévues pour les questions transversales, telles que les programmes de LDF en faveur des groupes et des périodes vulnérables.

ENVIRONNEMENT JURIDIQUE, RÉGLEMENTAIRE ET

1. Garantir une approche de LFN fondée sur des données probantes.
2. Entreprendre une cartographie des stratégies, politiques et programmes nationaux existants.
3. Identifier les éléments et les objectifs clés de la LFN.
4. Refléter les objectifs de la LFN dans les politiques de protection des consommateurs et les réglementations pertinentes.
5. Intégrer la LFN dans les normes SNEF et/ou SNIF.
6. Assurer une coordination et une participation efficaces des différentes parties prenantes.
7. Définir la stratégie de la LFN en fonction du marché local de SFN et des développements attendus.



CONCEPTION ET MISE EN ŒUVRE AXÉES SUR LA DEMANDE

1. Intégrer la LFN dans les programmes existants d'éducation et d'inclusion financières.
2. Concevoir des programmes de LFN bien définis en faveur du groupe cible approprié.
3. La LFN doit être dispensée par des canaux efficaces, appropriés et novateurs.
4. Travailler en partenariat avec les acteurs concernés et les soutenir pour sensibiliser les populations ciblées.
5. Intégrer des indicateurs relatifs à la demande dans le cadre de suivi et d'évaluation tout au long du cycle de vie de la stratégie de LFN.



CÔTÉ DE L'OFFRE

1. Collaborer avec les associations de l'industrie, les fournisseurs de services financiers numériques et d'autres parties prenantes.
2. Favoriser les échanges d'informations en temps utile entre les parties prenantes concernées.
3. Élaborer des lignes directrices en matière de LFN pour les prestataires de services financiers numériques et d'autres parties prenantes.
4. Exiger la divulgation et la transparence des produits ainsi que le respect de l'éthique par les prestataires de SFN.



ORIENTATIONS SUR DES QUESTIONS TRANSVERSALES

- Cibler les populations vulnérables, en particulier :



Les femmes



La jeunesse



Les migrants, réfugiés et personnes déplacées

- Intégrer les dispositions relatives à la LFN dans les situations de crise ou d'urgence.



CONTEXTE

L'évolution des SFN, qui peut être attribuée à la généralisation de l'utilisation de la technologie mobile, associée à des innovations croissantes dans les technologies financières, à des modèles d'affaires différents et à des nouvelles approches de prestation de services, ¹ constitue une véritable opportunité de fournir aux populations précédemment exclues et mal desservies, des services financiers mieux adaptés.

La liste des modèles de SFN qui ont fait leurs preuves en matière de renforcement de l'inclusion financière n'a cessé de s'allonger au cours de la dernière décennie. De nouveaux acteurs, plus importants et inhabituels, entrent rapidement en scène pour servir à la fois les particuliers et les PME, avec de nouveaux produits (y compris le crédit délivré numériquement, les monnaies virtuelles, les produits " buy-now-pay-later ", etc.) et des modèles d'affaires innovants (tels que les services bancaires virtuels, les interfaces de programmation d'applications (API) ouvertes, les évaluations de crédit alternatives, entre autres), créant ainsi de nouveaux niveaux de complexité dans le paysage des SFN. Elle offre également de nouvelles possibilités aux consommateurs de services financiers, en augmentant la portée potentielle et l'accès aux services financiers, en offrant des transactions plus pratiques et plus rapides, et en proposant des produits mieux adaptés.

Cette avancée a toutefois un prix : les consommateurs et les PME doivent rapidement apprendre et s'adapter à la sophistication, à la complexité et à la variété croissantes des SFN, ce qui signifie acquérir la compréhension nécessaire et développer les comportements qui leur permettront d'utiliser efficacement ces produits et services. L'augmentation des risques pour les consommateurs liés aux services financiers numériques est devenue une préoccupation majeure pour les régulateurs, soulignant davantage les vulnérabilités des utilisateurs de ces services. En outre, il existe des défis persistants du côté des consommateurs, notamment une faible culture financière, une connaissance limitée des SFN et des risques associés, une mauvaise perception de ces services et un manque de confiance à leur égard, et un analphabétisme généralisé (faibles compétences en lecture et en calcul). ² Il est essentiel de s'attaquer à ces obstacles du point de vue des consommateurs pour favoriser l'adoption et l'utilisation sûre des SFN, et ainsi renforcer l'inclusion financière responsable ainsi que les cadres de protection du consommateur des SFN.

Par conséquent, les membres du réseau AIF estiment qu'il est de plus en plus nécessaire de renforcer la LFN au sein de leurs juridictions.

A cet égard, un sous-groupe conjoint des groupes de travail sur les SFN et le CEMC (Consumer Empowerment and Market Conduct) a été créé pour élaborer la présente note sur la directive, ainsi qu'un toolkit sur la LFN. La note sur la directive examine les perspectives et

les pratiques actuelles de promotion de la LFN au sein du réseau de l'AIF, sur la base de l'enquête menée en février 2020 sur le paysage réglementaire et pratique de la LFN au sein du réseau de l'AIF. L'enquête a porté sur 30 membres de l'AIF et comprenait une recherche secondaire en profondeur et 4 entretiens en profondeur avec des répondants à l'enquête et des partenaires du secteur privé.

OBJECTIF

Cette note sur la directive vise à créer un cadre efficace de recommandations stratégiques qui devrait permettre aux décideurs politiques et aux régulateurs de comprendre, développer, faciliter les politiques et concevoir des programmes visant à promouvoir la LFN au sein de leurs juridictions respectives. Cette note sur la directive est complétée par le Toolkit sur la LFN, ³ qui fournit des conseils pratiques supplémentaires sur la conception, la mise en œuvre, le suivi et l'évaluation des stratégies et programmes de LFN.

DÉFINIR LA LITTÉRATIE FINANCIÈRE NUMÉRIQUE

La promotion de la littératie financière est à l'ordre du jour des décideurs politiques du monde entier depuis plus d'une décennie, Cependant, le travail a surtout porté sur l'éducation financière traditionnelle, qui se concentre sur les principes de base de la gestion financière (épargne, budgétisation) et sur l'utilisation des services financiers traditionnels, tels que les comptes courants et les comptes d'épargne. L'augmentation rapide de l'utilisation des SFN, leur complexité et les risques croissants concernant la protection du consommateur liés aux SFN (par exemple, la fraude et le surendettement), nécessitent la prise en compte d'une éducation financière plus nuancée et élargie, axée sur les SFN.

*La LFN est un concept multidimensionnel qui intègre l'éducation financière, la capacité financière et la culture numérique. La littératie financière fait référence à la connaissance des concepts et produits financiers nécessaires à la gestion des finances personnelles, en fonction de la situation économique et sociale des individus. **Capacité financière** désigne les compétences d'une personne en matière de connaissances, d'aptitudes et de comportements financiers nécessaires à la prise de décisions et de mesures informées, confiantes et pertinentes concernant ses finances personnelles et celles du ménage afin d'améliorer son bien-être financier. ⁴ Dans ce contexte, le terme d'**éducation financière** désigne le processus qui consiste à fournir aux personnes des connaissances, des compétences et une visibilité par l'intermédiaire*

1 de l' AIF (2019). Cadre stratégique pour l'inclusion financière des femmes à l'aide de services financiers numériques.

2 Enquête AIF LFN, 2020

3 AIF, Toolkit sur l'Éducation Financière

4 AIF, Toolkit sur l'Éducation Financière

l'accès à des informations objectives et pertinentes, et la formation pour leur permettre de prendre des décisions financières éclairées et de prendre des mesures adaptées à leur situation. ⁵ De nombreux pays qui ont une approche coordonnée de la littératie financière/l'éducation financière au niveau national ont développé leurs propres définitions, sur la base des réalités de leurs juridictions locales. D'autre part, la *culture numérique* fait référence à la capacité de lire et de naviguer de manière autonome dans des contenus numériques, ⁶ ainsi qu'aux compétences et aux connaissances nécessaires pour avoir accès à des produits et services numériques tels que les téléphones mobiles, les tablettes ou l'internet, et pour les utiliser. ⁷

Pour les besoins des produits informatiques de l'AIF sur la LFN, les termes " alphabétisation financière numérique " (AFN) intègrent l'objectif de " compétence financière numérique " (CFN), et englobent les dimensions de connaissance, de sensibilisation, d'aptitudes et de compétences pertinentes pour l'utilisation des SFN. Dans les expériences du réseau AIF, le concept de LFN englobe :

- i La connaissance des SFN pertinents et la capacité à les utiliser de manière indépendante.
- ii La Connaissance des risques pertinents liés aux SFN et les compétences nécessaires pour prévenir ces risques lors de leur utilisation.
- iii La connaissance des mécanismes de protection du consommateur et des mécanismes de réparation et les compétences pour les rechercher le cas échéant.

Par conséquent, le réseau AIF définit l'éducation financière numérique comme suit

“ acquérir les connaissances, les aptitudes, la confiance et les compétences nécessaires pour utiliser en toute sécurité les produits et services financiers numériques, prendre des décisions financières éclairées et agir dans le meilleur intérêt financier de la personne en fonction de circonstances économiques et sociales ”

Au sein du réseau AIF, les membres n'ont pas encore défini la LFN

au niveau de leurs juridictions locales puisque aucun des 30 répondants à l'enquête de l'AIF sur la LFN ne semblait avoir une définition précise de la LFN, il existe toutefois un intérêt politique croissant pour cet agenda, avec six pays (20 pour cent) qui déclarent être en train d'élaborer une définition locale de la LFN pour soutenir leurs programmes dans ce domaine. En outre, l'enquête et les entretiens en profondeur qui s'y rapportent ont indiqué que les régulateurs du réseau AIF mettent déjà en œuvre des programmes ciblés sur la LFN dans le cadre de leurs programmes élargis de protection du consommateur ou d'éducation financière, bien qu'ils ne soient pas formellement identifiés comme tels. Cela indique peut-être que la LFN est un domaine d'action relativement récent pour les régulateurs.

Il est important de noter que lorsqu'une définition de la LFN est créée au niveau national, il est primordial qu'elle soit intégrée dans la définition de l'éducation financière et/ou de la capacité financière qui existe (ent) déjà dans le même contexte. Cette définition, lorsqu'elle existe, est souvent mentionnée dans la stratégie ou le cadre national pour l'éducation financière ou la littératie financière du pays en question.

ÉTUDE DE CAS

Définition de la LFN de Bangko Sentral ng Pilipinas



La Bangko Sentral ng Pilipinas (BSP), la banque centrale des Philippines, définit la culture numérique comme une compétence liée à la culture financière. La culture financière est le niveau de connaissance des concepts financiers qui sont utiles à une personne pour prendre des décisions financières, tandis que la culture numérique est la capacité d'un consommateur à utiliser une variété de SFN avec assurance et pleine confiance dans leurs avantages. La culture numérique, dans le cadre des services financiers, comporte les dimensions suivantes :

- Connaissance des SFN : Les consommateurs connaissent l'existence des SFN, ont une compréhension de base de leur utilisation et sont capables de comparer les avantages et les inconvénients de chaque type de produit ;
- Sensibilisation aux risques liés à la sécurité des données : Les consommateurs comprennent les pièges potentiels de l'utilisation des services financiers numériques, tels que l'hameçonnage, l'usurpation d'identité, le vol de données personnelles, le piratage et d'autres risques cybernétiques ;
- Contrôle des risques financiers numériques : Les consommateurs ont la possibilité de sécuriser leurs transactions contre les risques cybernétiques liés aux services financiers numériques grâce à des pratiques d'hygiène informatique appropriées, telles que la protection par mot de passe fort, l'authentification multifactorielle, les normes de confidentialité des données et les protocoles de cyber-sécurité ;
- Connaissance des procédures de réparation : Les consommateurs connaissent leurs droits fondamentaux en tant qu'utilisateurs de SFN et savent ce qu'ils doivent faire en cas d'erreurs d'utilisation ou s'ils sont victimes de fraude informatique ou d'abus.

Compte tenu de ce qui précède, nous entendons par " programmes de LFN " les initiatives qui :

- Fixent les objectifs de la LFN et définissent un ensemble d'actions coordonnées et séquencées pour accélérer les progrès vers la réalisation de ces objectifs.
- Définissent les contraintes et les opportunités clés pour atteindre des niveaux plus élevés de la LFN.
- Déterminent un ensemble de priorités et de réglemens/stratégiques et non stratégiques/programmatiques liées à ces priorités.
- Encouragent un processus consultatif et coordonné pour l'élaboration et la mise en œuvre, comprenant des contributions de tous les acteurs/secteurs concernés.

5 Toolkit de l'AIF sur l'éducation financière

6 OCDE (2016) Compétences pour un monde numérique. Document de référence pour le groupe ministériel 4.2. mai 2016.

7 FinEquity (2020) E-Discussion : Littératie financière numérique. Rapport de synthèse.

EXAMEN DES STRATÉGIES CONCERNANT LA LITTÉRATIE FINANCIÈRE NUMÉRIQUE

Les nouvelles aspirations à exploiter les avantages de l'inclusion financière offerts par les SFN, associées aux préoccupations croissantes des régulateurs vis à vis de ces risques, sont reflétées dans le nombre croissant de programmes élaborés pour faire face aux risques liés aux SFN. Toutefois, ces opérations semblent être des mesures de rattrapage ou réactives en réponse aux risques émergents pour les consommateurs, plutôt que des mesures proactives. Une telle réponse stratégique réactive peut accroître l'exposition des consommateurs aux risques et entraîner une baisse de leur confiance dans les services financiers numériques et leur utilisation. Il est donc devenu important pour les régulateurs d'adopter une approche proactive concernant la LFN qui garantira que les consommateurs, en particulier les plus vulnérables, sont moins exposés aux risques de consommation et qu'ils disposent des connaissances et des capacités nécessaires pour utiliser efficacement les services financiers numériques à des fins d'inclusion financière.

Les chapitres suivants présentent des éléments clés pour les régulateurs et les décideurs politiques qui doivent être pris en compte dans l'élaboration d'une stratégie de LFN ou de toute intervention connexe, et ce en trois dimensions : (i) environnement juridique, réglementaire et politique, (ii) du côté de l'offre/ du fournisseur, (iii) conception et mise en œuvre des programmes de LFN en fonction de la demande. Des recommandations supplémentaires sont fournies pour les questions transversales, c'est-à-dire les programmes de LFN en faveur des groupes vulnérables, tels que les femmes, les jeunes, les migrants/réfugiés et les périodes vulnérables, telles que les interventions en cas de catastrophes/réponses d'urgence.

1 ENVIRONNEMENT JURIDIQUE, RÉGLEMENTAIRE ET STRATÉGIQUE

JUSTIFICATION

La création de cadres et programmes en matière de LFN ne relève pas du mandat institutionnel et du champ d'action des autorités de régulation et de supervision. Cependant, comme le marché croissant des services financiers numériques continue d'entraîner des risques croissants liés à la protection des consommateurs, les décideurs et les régulateurs du monde entier cherchent à y remédier dans le cadre d'interventions réglementaires et politiques pertinentes. L'environnement juridique et réglementaire n'a pas encore permis de relever ces défis de manière adéquate. Cette situation est due à l'inadéquation des lois relatives à la protection du consommateur, à la faiblesse des systèmes de réparation, aux cadres réglementaires

non adaptés aux SFN, à l'insuffisance des capacités de surveillance et des chevauchements dans les réglementations, entre autres.⁸

Comme l'a montré l'expérience du réseau de l'AIF,⁹ une stratégie nationale avec des objectifs et des cibles clairs peut renforcer la coordination entre les acteurs des secteurs public et privé et fournir un cadre d'organisation pour la mise en œuvre des politiques et des règlements en matière d'inclusion financière ou d'éducation financière. L'élaboration d'une stratégie nationale d'éducation financière (NFES) ou l'inclusion de l'éducation financière dans la stratégie nationale d'inclusion financière (SNIF) sont désormais des pratiques courantes - 86 % de pays répondants à l'enquête sur la LFN disposent déjà d'une NFES ou une SNIF approuvée, ou sont en train d'en élaborer une. De nombreux pays sont déjà en train de réviser leur stratégie initiale et/ou de mettre en œuvre une deuxième stratégie nationale, sur la base de leur expérience et de l'évaluation des résultats de la première stratégie nationale,¹⁰ ce qui offre une occasion propice pour intégrer la LFN.

L'intégration de la LFN dans les stratégies nationales fournit un cadre utile pour sa priorisation, pour l'allocation des ressources et pour une coordination efficace entre les parties prenantes. Cela peut permettre de résoudre les problèmes communs des régulateurs qui sont confirmés par l'enquête de l'AIF sur la LFN, où 67 % des répondants ont cité le problème d'insuffisance de ressources adéquates pour la sensibilisation du public, et 17 % voient une priorisation inadéquate des programmes de LFN mis en œuvre par la Banque centrale et les instances gouvernementales concernées comme étant les principaux défis réglementaires et stratégiques à surmonter pour implémenter la LFN (voir figure 1).

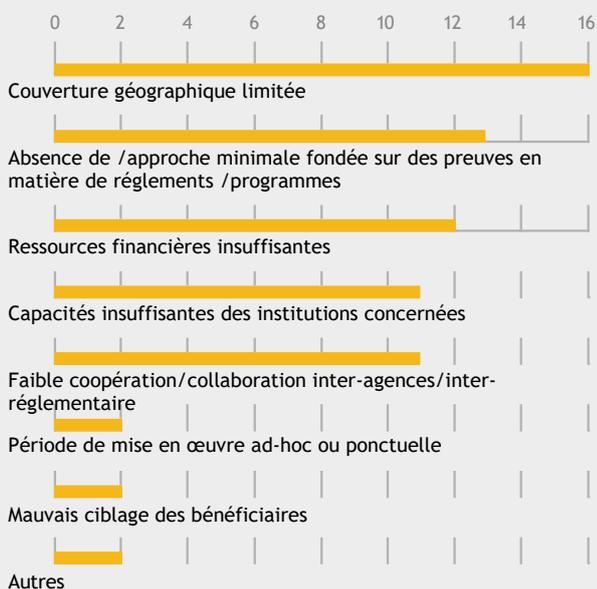
En outre, la conception et la mise en œuvre de programmes réussies en matière de LFN nécessitent la participation d'une myriade d'acteurs au sein du système financier et au-delà. Dans 70 % des pays ayant participé à l'enquête de l'AIF sur la LFN, la Banque centrale est considérée comme la principale institution chargée de coordonner le programme global d'éducation financière dans le pays, suivie du Ministère de l'éducation et du Ministère des finances. Outre les banques centrales et les autres régulateurs financiers, des acteurs du secteur privé ont été mentionnés comme mettant en œuvre des initiatives de LFN dans différentes juridictions (voir l'annexe 1). Une coordination multiple efficace est donc essentielle à la mise en œuvre de la stratégie et des programmes de la LFN.

⁸ Modèle stratégique de l'AIF (2020) sur la protection du consommateur pour les SFN

⁹ AIF Stratégies nationales d'inclusion financière <https://www.aif-global.org/policy-areas/financial-inclusion-strategy>

¹⁰ Basé sur les Stratégies nationales d'éducation financière de l'OCDE (2015) : OECD/INFE Policy Handbook. Bien que le nombre exact de pays qui mettent en œuvre et révisent leur SNEF ou SNIF soit actuellement inconnu, il augmente chaque année.

FIGURE 1. DÉFIS POSÉS PAR LES RÉGLEMENTS ET PROGRAMMES EXISTANTS EN MATIÈRE DE LFN DANS LE



Les recommandations suivantes reposent sur l'hypothèse que l'intégration des objectifs de la LFN doivent être rationalisée dans tous les programmes réglementaires et stratégiques pertinents en matière d'éducation financière, d'inclusion financière et de protection des consommateurs.

ENCADRÉ 1

PROGRAMMES STRATÉGIQUES/RÉGLEMENTAIRES DE LA LFN MIS EN ŒUVRE AU SEIN DU RÉSEAU DE L' AIF POUR RÉSOUDRE LES PROBLÈMES DE RISQUE LIÉS À LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR DES SFN

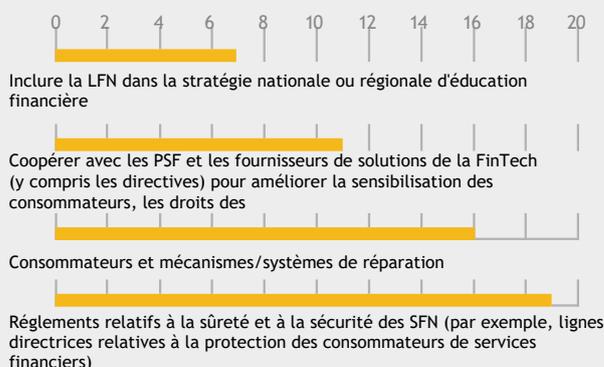


L'enquête menée par le réseau de l'AIF a montré que l'adoption de règlements en matière de protection du consommateur et l'amélioration des mécanismes de réparation sont les réponses stratégiques les plus courantes contre les risques liés aux consommateurs des SFN. Malgré l'importance croissante des risques liés aux SFN et la nécessité de la LFN, seuls six pays répondants à l'enquête de l'AIF sur la LFN ont déclaré avoir une mention spéciale ou une disposition à cet égard dans leur stratégie nationale (Fidji, Côte d'Ivoire, Jordanie, Mexique, Îles Salomon, Ouganda), et un pays supplémentaire (Nigeria) a inclus le LFN dans son examen de la SNIF (voir tableau 1, annexe 1).

Les programmes réglementaires en matière de protection des consommateurs liées aux services financiers numériques sont mis en œuvre par différentes parties prenantes, en fonction de la juridiction - de la banque centrale à l'autorité chargée de la protection des consommateurs de produits financiers. Le manque de coordination entre ces autorités peut limiter l'efficacité des mesures, d'où l'importance d'un cadre de gouvernance bien défini avec des mandats clairs, une portée de la surveillance, une coopération définie entre les régulateurs et agences alliés, et sa mise en œuvre respective.

FIGURE 2. RÉPONSES POLITIQUES/RÉGLEMENTAIRES AUX RISQUES LIÉS AUX SFN DANS L'ENSEMBLE DU RÉSEAU DE L'AIF

RÉPONSES POLITIQUES/RÉGLEMENTAIRES AUX RISQUES LIÉS AUX SFN DANS L'ENSEMBLE DU RÉSEAU DE L'AIF



ÉTUDE DE CAS

Environnement politique favorable pour la LFN au Mexique



La stratégie nationale d'inclusion financière du Mexique contient de grandes ambitions pour le développement de la finance numérique au niveau national. Bien que la LFN ne soit pas abordée en tant que telle, le document stratégique indique que d'ici 2030, la plupart des consommateurs de services financiers du pays doivent " [...] utiliser de manière appropriée les outils financiers numériques, étant donné qu'ils connaissent les risques et les avantages qui y sont liés ". Outre une SNIF qui énonce très clairement les aspirations du pays, le Mexique a pris des mesures importantes pour mettre en place un cadre solide pour la finance numérique, en lançant en 2018 une loi qui réglemente les institutions de technologie financière, qui comprend des obligations et des concepts importants en matière de littératie financière.

En outre, le Mexique a joué un rôle de premier plan dans la mise en œuvre d'approches novatrices en matière d'éducation financière. Par exemple, le MIDE (musée interactif de l'économie) est le premier musée au monde consacré exclusivement à l'économie et a joué un rôle essentiel dans les efforts d'éducation financière du Mexique. Le musée est fier de son initiative " MIDE Digital ", qui vise à faire vivre l'expérience de la visite du musée en ligne.

RECOMMANDATIONS PRINCIPALES

1. Veiller à ce que l'approche de la LFN soit fondée sur des données probantes.

Pour être efficaces, les politiques et les interventions en matière de LFN doivent se fonder sur des données objectives et être adaptées au contexte et aux réalités du pays ou de la région concernés, ainsi qu'au niveau de maturité du marché des SFN. Les autorités doivent prendre en compte les éléments suivants :

- Examiner les études de diagnostic existantes et les sondages périodiques auprès des consommateurs concernant les questions et indicateurs pertinents liés à la LFN.
- Intégrer les indicateurs de la LFN dans les évaluations de diagnostic pertinentes de la demande et de l'offre.
Les études diagnostiques peuvent fournir une évaluation analytique et en profondeur de l'inclusion financière numérique, de l'infrastructure financière numérique, des normes contraignantes pertinentes et des défis du côté de la demande et de l'offre, des niveaux d'utilisation des SFN, ce qui permet d'identifier les principales priorités politiques et les groupes cibles clés concernés par les programmes de LFN.
- Établir une base de référence pour les indicateurs de LFN pertinents avant la conception et la mise en œuvre. La définition d'objectifs en matière de LFN permettra de suivre les progrès réalisés au fil du temps et de soutenir l'élaboration de politiques fondées sur des données probantes.

ÉTUDE DE CAS

Évaluation de la demande d'éducation financière en faveur des jeunes en Indonésie



En 2019, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) en Indonésie, avec le soutien de la BAD, a mené une évaluation du comportement financier, des connaissances, des sources d'information concernant les services financiers, et les objectifs d'éducation/de carrière/de vie des jeunes âgés de 15 à 30 ans. Les résultats ont montré que les jeunes sont très enclins à utiliser les SFN (y compris pour les services bancaires en ligne et le commerce électronique) et ont tendance à avoir plus confiance en leurs propres compétences et connaissances que dans les résultats réels des questions posées sur les connaissances financières. En outre, un grand nombre de jeunes n'ont pas su reconnaître les signes évidents d'une fraude financière potentielle. Dans le même temps, 90 % des personnes interrogées se sont déclarées très intéressées à participer à d'autres programmes d'éducation financière, s'ils étaient proposés de manière interactive et attrayante.

2. Entreprendre une cartographie des stratégies, politiques et interventions nationales existantes afin d'identifier les dispositions, les lacunes et les défis qui pourraient être pertinents pour la LFN, identifier et consolider les ressources disponibles, les parties prenantes, les opportunités et minimiser/éviter la duplication des efforts dans la conception et la mise en œuvre de la stratégie de LFN.

ÉTUDE DE CAS

Mise en œuvre de la LFN dans la stratégie nationale au Salvador : Diagnostic.



La stratégie nationale d'éducation financière du Salvador prévoit la mise en œuvre de programmes de LFN. Il s'agit de la réponse des autorités salvadoriennes au paysage actuel des SFN dans le pays et aux capacités financières de sa population.

En 2016, la Banque centrale a mené une enquête sur les capacités financières qui a permis d'élaborer des indicateurs d'éducation financière pour le SNES. Cette étude a également montré que les zones rurales étaient celles où les capacités financières étaient les plus faibles. En outre, en 2018, la Banque centrale a réalisé la première étude sur les initiatives d'éducation financière, qui comprenait 28 initiatives privées. Cette étude sera à nouveau réalisée en 2021 et un aspect clé de l'évaluation des initiatives sera l'utilisation des canaux numériques et la mise en œuvre des principes de LFN.

La NFES envisage également la nécessité de promouvoir des modèles et des outils innovants pour encourager l'amélioration des initiatives d'éducation financière par les PSF.

C'est la raison pour laquelle la Banque centrale prévoit actuellement une cartographie des initiatives privées. Cette cartographie doit être réalisée afin d'identifier ceux qui ont déjà mis en œuvre des programmes de LFN et offrent un soutien institutionnel à ceux qui ne se sont pas encore sur cette voie.

3. Identifier les compétences et les objectifs clés de la LFN. Les études de diagnostic et les prévisions de développement du marché des SFN au sein de la juridiction locale doivent fournir une base appropriée pour l'identification des compétences de base liées à l'utilisation efficace des SFN. Les régulateurs doivent identifier les compétences essentielles en matière de LFN dans leurs juridictions, en tenant compte des réalités locales au niveau de maturité du marché local des SFN et les principaux risques liés à la protection des consommateurs, entre autres. Le cadre national devrait également identifier les compétences de base pertinentes pour des groupes vulnérables spécifiques (par exemple, les jeunes, les femmes, les réfugiés/migrants ou les personnes âgées). Le cadre doit être axé sur les résultats et inclure les aspects de la sensibilisation, de la connaissance, de l'attitude et des comportements, en relation avec les SFN qui sont les plus répandus sur le plan national. Voici des exemples de compétences de LFN :

- Gestion des données personnelles et de la vie privée ;
- Comprendre les conditions générales d'un produit financier numérique, y compris tous les coûts et les risques y afférents ;
- Comparer les informations, les conditions et les coûts associés de différents fournisseurs de services financiers numériques.

4. Refléter les objectifs de la LFN dans les politiques et règlements relatifs à la protection du consommateur.

Afin de refléter le rôle croissant et les particularités des SFN, il est important que les régulateurs envisagent d'adapter/réformer les règlements existants en matière de SFN et de protection des consommateurs, et d'y intégrer les dispositions pertinentes de la LFN. Par exemple, cela peut signifier que :

- Les régulateurs peuvent inclure des indicateurs de LFN dans les cadres de diagnostic, les registres de supervision ou de réclamation afin de faciliter la collecte de données ;
- Envisager de publier des lignes directrices sur la protection des consommateurs et la LFN à l'intention des prestataires de services financiers numériques (voir d'autres exemples dans la section relative à l'offre).

5. Intégrer la LFN dans les normes SNEF et/ou SNIF.

Une stratégie nationale de LFN bien définie constitue un guide pour la mise en œuvre systématique de LFN avec une supervision centralisée pour suivre les progrès, rassembler les parties prenantes et utiliser efficacement les ressources disponibles. À cette fin, les autorités peuvent envisager les mesures suivantes :

- Lorsqu'il existe une SNEF ou une SNIF (avec des dispositions sur l'éducation financière), celles-ci doivent être révisées et intégrées dans la stratégie globale. Les révisions périodiques de ces stratégies nationales et des plans d'action qui les sous-tendent offrent une bonne occasion d'intégrer les dispositions relatives à la LFN.
- Pour les pays qui sont en train de rédiger leur SNIF ou leur SNEF, il est important d'incorporer les objectifs et les composantes de la LFN dans le processus de rédaction et de s'assurer de l'adhésion des parties prenantes concernées dans les phases de pré formulation et de formulation (voir le Toolkit de l' AIF sur la LFN pour des recommandations supplémentaires).

ÉTUDE DE CAS

LFN dans la stratégie nationale de l'Ouganda



La Banque d'Ouganda met en œuvre sa deuxième stratégie nationale pour la littératie financière 2019-2024. À l'appui de l'objectif 4 de la SNIF de l'Ouganda (construire une infrastructure financière pour l'efficacité) et grâce à l'expansion rapide des SFN en Ouganda (en grande partie grâce aux services financiers mobiles), la deuxième stratégie contient une disposition spéciale pour la LFN qui devrait être harmonisée pour tous les groupes cibles. La question de la LFN est répartie entre différents groupes de travail qui concernent les femmes, les jeunes, les zones rurales et les groupes d'intérêts spéciaux. À l'avenir, la LFN sera coordonnée par le groupe de travail sur les groupes d'intérêt spéciaux (aux côtés des enfants, des personnes handicapées, des réfugiés et des migrants).

6. Assurer une coordination et une participation efficaces des différentes parties prenantes.

La mise en œuvre des initiatives de LFN au niveau national nécessite la participation de différents acteurs au sein et en dehors du système financier, y compris le secteur privé et la société civile. L'approche multipartite est cruciale pour garantir une plus grande portée des programmes de LFN, grâce à la mobilisation efficace de compétences, de ressources et de canaux de distribution, entre autres. Les autorités doivent envisager :

- d'identifier, de mobiliser et de coordonner toutes les parties prenantes concernées par la conception et la mise en œuvre de la stratégie nationale de LFN.
- De veiller à ce qu'il existe une structure de gouvernance bien définie, avec des rôles, des responsabilités et des rapports bien définis au sein des parties prenantes identifiées, afin de garantir une collaboration efficace pour un impact maximal. Les autorités peuvent utiliser des outils réglementaires pertinents, notamment des directives, des pressions morales et des incitations, pour faciliter la participation active des fournisseurs de services financiers numériques et des groupements industriels au sein de l'écosystème élargi des parties prenantes.
- De mobiliser et créer des synergies avec les organisations de la société civile et les ONG compétentes en matière d'éducation financière et d'inclusion financière. Entre autres avantages, ces organisations peuvent apporter des données spécialisées, une expertise et des canaux de communication pour atteindre le dernier kilomètre et les segments les plus vulnérables.
- Impliquer les partenaires de développement concernés, tels que les organisations non gouvernementales (ONG), les institutions de financement du développement (IFD), les organisations multilatérales et bilatérales, afin d'explorer les possibilités de financement. et une assistance technique dans le cadre de l'élaboration et de la mise en œuvre de la stratégie de LFN.
- D'établir un cadre de partage d'informations et de gestion des connaissances multipartite pour faciliter la collecte de données et le partage de connaissances entre les parties prenantes en vue d'une conception, d'une mise en œuvre et d'un suivi efficaces de la stratégie de LFN.

7. Définir la stratégie de la LFN en fonction du marché local de SFN et des développements attendus.

Lors de l'élaboration de la stratégie de LFN, les autorités doivent prendre en compte le niveau de maturité et les réalités locales du marché des SFN, ainsi que son évolution future, y compris les nouveaux produits et services, les risques émergents, les défis et obstacles attendus, et les groupes cibles les plus vulnérables. Cela devrait se refléter dans la définition des compétences essentielles, des indicateurs clés, des segments ciblés et des résultats escomptés.

ÉTUDE DE CAS

Coordination multipartite pour les objectifs de LFN au Portugal



Le Conseil national des autorités de surveillance financière (CNSF), composé du Banco de Portugal, de la Comissão do Mercado de Valores Mobiliários - CMVM (Commission portugaise du marché des valeurs mobilières) et de l'Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões - ASF (Autorité de surveillance des assurances et des fonds de pension), a établi le mandat du Plan national pour l'éducation financière (le Plan) en 2011, avec un horizon temporel initial de cinq ans.

Reconnaissant l'importance et la complexité croissantes des services financiers aux particuliers et des produits sur le marché, le prochain plan quinquennal (2016-2020) a été approuvé en 2016 et fait de l'éducation financière par le biais des canaux numériques l'un de ses principaux piliers. En même temps, le Plan a inscrit la LFN parmi ses principales priorités, à savoir approfondir les connaissances et les compétences en matière d'utilisation des SFN grâce à :

- Sensibiliser le public aux SFN et aux règles de leur utilisation en toute sécurité.
- Sensibiliser aux risques liés à l'utilisation des SFN, notamment en termes d'accès facilité au crédit et d'achats impulsifs. Le programme du Plan national vise à assurer le suivi de l'évolution technologique à mesure que l'utilisation des SFN se développe. Le Plan reconnaît les avantages des services pour les consommateurs, mais aussi les risques de sécurité et les éventuels comportements inappropriés, ce qui implique un renforcement de la communication et des initiatives d'éducation financière sur les thèmes liés aux SFN. La banque centrale du pays, la Banque du Portugal, a fait de la LFN l'un des objectifs de son plan stratégique 2017-2020.

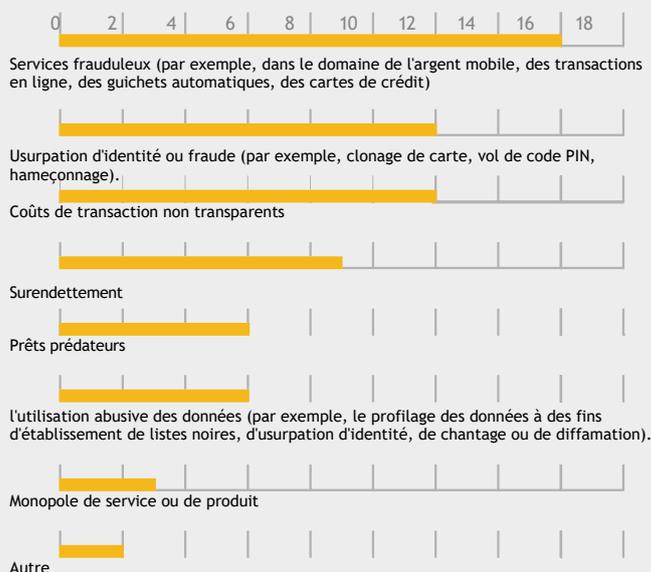
2 CONSIDÉRATIONS RELATIVES À L'OFFRE DE LFN

JUSTIFICATION

La complexité accrue des produits et services numériques continue de poser des problèmes aux régulateurs et aux décideurs politiques en raison de la hausse des risques pour les consommateurs.

Produits mal conçus et non transparents, manque de divulgation et de transparence sur les coûts et les conditions, absence de composante d'éducation financière dans la conception du produit ; comportement inapproprié des PSF, notamment les prêts abusifs, la vente abusive de produits et les stratégies de recouvrement de créances contraires à l'éthique, ainsi que les risques tels que la fraude ou le vol d'identité et les services frauduleux, ont été identifiés comme étant les risques courants liés à la protection des consommateurs des SFN au sein de l'ensemble du réseau AIF et soulignent les lacunes des consommateurs à la fois en terme de sensibilisation et de compréhension au sein du marché en pleine évolution des SFN (voir la figure 3).

FIGURE 3. RISQUES LES PLUS COURANTS LIÉS A LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS DES SFN OBSERVÉS À GRANDE ÉCHELLE AU COURS DES 36 DERNIERS MOIS AU SEIN DU RÉSEAU AIF (nombre de répondants)



Il existe également de nouveaux types de risques associés aux modèles commerciaux et aux prestations de services financiers numériques, ce qui nécessite des interventions ciblées en faveur des consommateurs. Par exemple, l'utilisation de données alternatives et de big data permet aux acteurs des SFN d'améliorer les décisions commerciales, de fournir des produits et des services mieux adaptés et de réduire les coûts,

évaluer le profil de risque du client et s'y adapter en temps réel. Toutefois, ce modèle commercial a des conséquences sur la protection des données des consommateurs, notamment, mais sans s'y limiter, la fraude, l'usurpation d'identité, la perte d'intimité, le profilage, l'exclusion, l'évaluation inexacte du crédit et de la souscription d'assurance, les violations de données et la perte de confiance des consommateurs, entre autres.

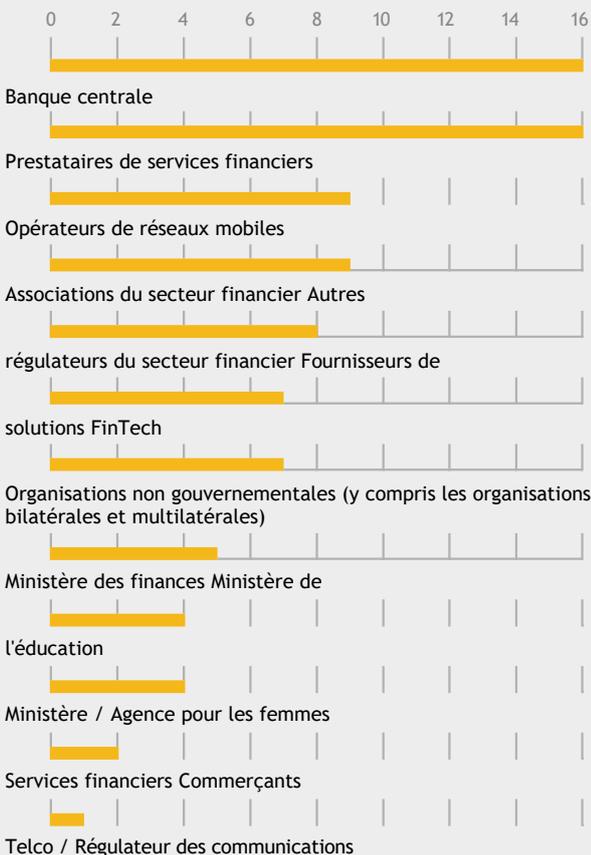
ENCADRÉ 2

IMPLICATION DES DIFFÉRENTES PARTIES PRENANTES DANS LA TRANSMISSION DE LA LFN



Les prestataires de SFN jouent un rôle crucial dans la mise en œuvre des initiatives de LFN. Selon l'enquête de l'AIF LFN, dans 53 % des réponses, la banque centrale et les PSF ont été cités comme acteurs impliqués dans la LFN, suivis des opérateurs de réseaux mobiles, des associations industrielles du secteur financier, des autres régulateurs financiers, des prestataires de la FinTech (23 %), des organisations non gouvernementales, les autres parties prenantes étant moins fréquemment citées (voir l'annexe 1 pour plus de détails). L'éducation financière fournie par les acteurs du secteur privé porte le plus souvent sur l'information concernant leurs produits, mais elle va parfois au-delà et couvre des aspects plus larges de la LFN, tels que la prévention de la fraude.

FIGURE 4. PARTIES PRENANTES IMPLIQUÉES DANS LA PRESTATION DE LA LFN



Néanmoins, les prestataires de SFN sont les mieux placés pour faciliter la LFN grâce à leurs programmes de marketing existants, leurs canaux et leur contact direct avec les consommateurs. Les régulateurs peuvent jouer un rôle crucial en facilitant l'implication directe des prestataires de services financiers numériques dans la mise en œuvre des programmes de LFN au sein de la juridiction.

RECOMMANDATIONS PRINCIPALES

Les recommandations suivantes sont pertinentes pour la conception et la mise en œuvre des programmes de LFN du point de vue de l'offre :

1. Collaborer avec les associations de l'industrie, les fournisseurs de services financiers numériques et d'autres parties prenantes.

Compte tenu des ressources, des capacités et des canaux de sensibilisation limités dont disposent les régulateurs, il est essentiel de tirer parti de l'expérience et des activités des prestataires de SFN dans la mise en œuvre des programmes de LFN.

- Identifier, mobiliser et faire participer les associations sectorielles et les fournisseurs de services financiers numériques à la conception et à la mise en œuvre de la stratégie de la FN.
- Envisager d'inclure des associations stratégiques du secteur ou des fournisseurs de SFN dans le cadre de gouvernance afin d'encourager l'engagement, la responsabilité et le leadership.
- Veiller à ce que les contributions du secteur privé aux stratégies nationales soient communiquées et prises en compte dans les structures de suivi et d'évaluation.
- Encourager les parties prenantes à créer des synergies entre leurs programmes personnels et les cibles/objectifs convenus pour la stratégie nationale de LFN.

2. Favoriser les échanges d'informations en temps utile entre les parties prenantes concernées.

Les autorités doivent mettre en place des systèmes/mécanismes pour faciliter la communication et l'établissement de rapports en temps utile sur les programmes, les résultats, les perspectives et les ressources, entre autres. Cela encouragera l'apprentissage, facilitera le suivi et l'évaluation et réduira, voire empêchera, le chevauchement des efforts. La mise en place d'une combinaison de mécanismes en ligne et hors ligne est encouragée pour permettre un nombre suffisant de canaux de communication.

3. Élaborer des lignes directrices en matière de LFN à l'intention des prestataires de services financiers numériques et des parties prenantes du secteur privé.

Afin d'harmoniser l'offre de LFN dans l'ensemble du secteur, les régulateurs peuvent envisager d'élaborer des lignes directrices (y compris des directives) à l'intention des acteurs du secteur privé pour orienter leurs programmes dans le cadre de la LFN.

Ces lignes directrices peuvent comprendre :

- L'élaboration des codes de conduite pertinents et la promotion des bonnes pratiques pour limiter et gérer les conflits d'intérêts potentiels dans les programmes de LFN des prestataires.

- La formulation des recommandations sur la manière d'intégrer la LFN dans les publicités des produits et les campagnes de marketing et la contribution aux programmes de la LFN l'échelle de l'industrie.
- L'incitation les fournisseurs de SFN à promouvoir un contenu impartial sur la LFN, notamment par le biais de programmes de sensibilisation des consommateurs du secteur. Plus précisément, les régulateurs peuvent :
 - > Élaborer un format normalisé de modules/matériels d'information ou d'éducation sur des questions thématiques relatives aux objectifs de la stratégie nationale de la LFN.
 - > Concevoir (en consultation avec les parties prenantes) des principes/normes clés pour l'élaboration de programmes de LFN et leur mise en œuvre, comme l'impartialité, la transparence, la sensibilité au genre, à l'âge et à l'inclusion centrées sur les consommateurs, etc.
 - > Fournir des orientations sur le traitement des plaintes des clients des SFN, en mettant l'accent sur l'amélioration de la LFN des clients et en facilitant la collecte de données pour renforcer les programmes.
 - > Adopter des lignes directrices spécifiques sur la protection des données à caractère personnel des utilisateurs de SFN (notamment en limitant l'utilisation des données pour créer des profils de consommateurs).
- Réflexions sur le recours à la persuasion morale pour encourager les prestataires à participer davantage à la stratégie ou aux objectifs nationaux élargis de la LFN.
- Réflexions sur le recours à des incitations innovantes pour encourager les prestataires à soutenir la mise en œuvre des programmes de LFN.
- Intégrer la LFN dans les instruments politiques pertinents concernant les SFN, l'éducation/la littératie financière et les mesures de protection du consommateur¹¹
- Adoption des cadres sectoriels existants, tels que la présente note sur la directive de l'AIF sur la LFN et l'OECD/INFE (2014) sur la participation des intervenants du secteur privé et sans but lucratif à l'éducation financière, qui traitent les questions de code de conduite des acteurs du secteur privé dans la prestation de l'éducation financière. Ces réflexions peuvent être prises en compte par les régulateurs dans leurs lignes directrices pertinentes en matière de LFN et présentées aux prestataires de SFN.
- S'assurer que les prestataires de SFN et les autres parties prenantes sont bien informés, ont compris et mis en avant les objectifs nationaux de la LFN. À cette fin, les régulateurs peuvent signer des accords périodiques avec les acteurs du secteur et les prestataires de services numériques.

4. Rendre obligatoire la divulgation et la transparence des produits et encourager les prestataires de services financiers à adopter un comportement éthique. Instaurer la confiance des consommateurs dans les SFN est l'un des aspects clés d'un cadre solide de protection des consommateurs. À cette fin, les régulateurs doivent exiger la divulgation intégrale des caractéristiques, termes et conditions d'un produit, ainsi que la transparence autour de ce produit, afin de faciliter la sensibilisation des consommateurs

ÉTUDE DE CAS

Lignes directrices de LFN pour le secteur privé au Nigeria



L'amélioration de la LFN est l'un des principaux objectifs inscrits dans le cadre de la SNIF au Nigeria. L'institution principale chargée de la stratégie, la Banque centrale du Nigeria, a entrepris d'élaborer un guide d'éducation financière numérique qui fournira un cadre pour les programmes d'éducation financière numérique dans l'ensemble du secteur, y compris pour les prestataires de services concernés. Le guide comprendra des normes qui devront être adoptées par les PSF.

et maîtrise des différents types de SFN. En outre, les régulateurs doivent communiquer/divulguer (par exemple via des sites web, ou périodiquement via les médias sociaux et traditionnels) les prestataires de services financiers numériques agréés et ceux figurant sur la liste noire, les services/produits numériques autorisés, etc.¹²

Les efforts déployés dans le cadre de la LFN doivent mettre l'accent sur le fait qu'il est important que ces informations soient non seulement facilement disponibles, mais également accessibles, compréhensibles et utilisables par les consommateurs de produits et services financiers. Les applications et/ou sites web de comparaison de produits en sont un excellent exemple.

ÉTUDE DE CAS

La numérisation de l'éducation financière par le Home Credit Group



Home Credit Group (HCG) utilise différents outils et canaux numériques pour promouvoir la LFN, y compris les jeux mobiles, les podcasts numériques, les dessins animés en ligne, les calculatrices et autres ressources numériques, pour une variété de publics cibles qui vont bien au-delà de leur clientèle actuelle, y compris les enfants, les jeunes, les femmes et les personnes vivant avec un handicap. La numérisation des activités d'éducation financière a rendu les programmes d'éducation financière plus extensibles, plus économiques en termes de ressources et a considérablement augmenté leur diffusion. Dans le même temps, le Groupe a remarqué que associer la livraison du produit numérique avec un contact hors ligne (tel qu'un appel téléphonique de suivi pour discuter des conditions du prêt le lendemain de la conclusion du contrat de crédit) réduit le risque de fraude et diminue le risque global du portefeuille. HCG souligne également l'importance d'un partenariat avec les ONG locales et les groupes communautaires pour approcher les groupes vulnérables. Il est important de noter que même si les activités de LFN sont souvent mises en œuvre en collaboration avec le service des ventes et marketing, elles sont financées par les budgets de la RSE et des affaires extérieures. Une telle approche garantit la pérennité des activités de LFN.

11 AIF (2020) Policy Model on Consumer Protection for DFS https://www.afi-global.org/sites/default/files/publications/2020-10/AFI_CEMC%2BDFS_PM_AW2_digital.pdf

12 Ibid.

3 ORIENTATIONS SUR LA CONCEPTION AXÉE SUR LA DEMANDE ET MISE EN ŒUVRE DES PROGRAMMES DE LFN

JUSTIFICATION

Les défis et les risques liés aux SFN sont exacerbés par le fait que les consommateurs de services financiers ne disposent peut être pas de compétences financières et numériques nécessaires pour utiliser ces produits et services, et pour appréhender les nouveaux risques auxquels ils peuvent être confrontés. Défis liés à la demande - tels qu'une littératie financière limitée et la méconnaissance des SFN par 87

Selon les résultats du sondage, il ressort: une mauvaise perception des services financiers numériques (notamment des problèmes de confiance et de crédibilité) à hauteur de 60 %, une faible utilisation générale des services financiers et 53 % des personnes interrogées ont perçu une complexité dans les services financiers les défis les plus cruciaux dans les contextes nationaux. Bien que les progrès récents en matière d'inclusion financière sont soutenus par l'essor rapide des SFN, l'utilisation reste plus faible par rapport à leur adoption dans les pays du réseau AIF, ce qui peut se traduire par une faible sensibilisation, compréhension et confiance des consommateurs à l'égard de ces services.

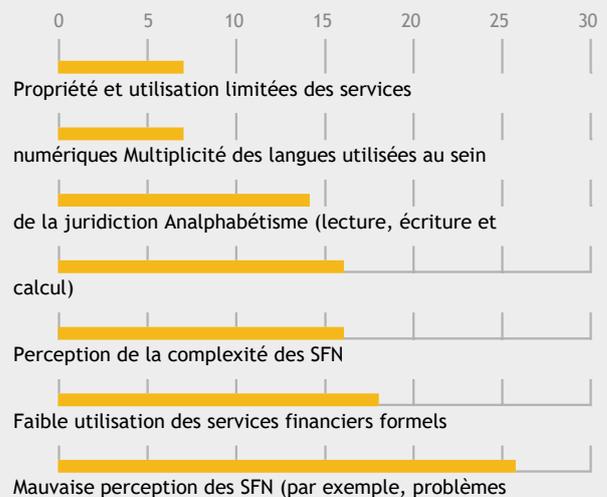
L'apprentissage de la lecture, de l'écriture et de calcul de base demeure également un défi majeur à relever dans près de la moitié des pays ayant répondu à l'enquête AIF LFN. Les entretiens en profondeur avec les membres de l'AIF l'ont confirmé. De même, un récent rapport de la GSMA (2020) a révélé que, parmi les utilisateurs de téléphones mobiles qui connaissent l'internet mobile, le manque d'alphabétisation et de compétences numériques continue d'être le principal obstacle à l'accès à l'internet, suivi de l'abordabilité.¹³ Un autre défi est lié à la multiplicité des langues utilisées au sein des juridictions, ce qui souligne la nécessité de produire et/ou d'adapter le contenu de la LFN aux langues des différents groupes de population.

Les innovations émergentes et la complexité accrue des SFN continuent d'exposer les consommateurs à de nouveaux types de risques, qui touchent surtout les groupes de population vulnérables. Ces risques sont notamment les suivants
l'endettement, le crédit délivré numériquement, la grande vulnérabilité des clients aux tentatives d'hameçonnage, aux escroqueries par ingénierie sociale, aux attaques par piratage de compte, au vol de données et d'identité, entre autres.

Dans ce contexte, les régulateurs et les décideurs politiques participent de plus en plus à la conception et la mise en œuvre de programmes et d'initiatives de LFN, tels que les campagnes de sensibilisation visant à assurer la diffusion d'informations transparentes, impartiales et sans publicité. Cette tendance à la hausse est confirmée par les expériences au sein du réseau AIF : 30 % des répondants (régulateurs) mènent des campagnes de sensibilisation du public sur la LFN, tandis que dans 17 % ils

soutiennent d'autres agences publiques dans leur action de sensibilisation du public et, dans deux cas, ils soutiennent des acteurs privés dans leur campagne de sensibilisation du public (voir l'encadré ci-dessous). L'utilisation d'un contenu, d'un groupe cible, d'un outil, d'un choix de calendrier et de canaux de diffusion efficaces et appropriés est cruciale pour garantir l'efficacité des activités et programmes de la LFN. Les recommandations suivantes visent à aider les régulateurs à concevoir et à mener des campagnes de LFN efficaces en faveur des populations cibles sélectionnées.

FIGURE 5. DÉFIS DU CÔTÉ DE LA DEMANDE POUR LA LFN AU SEIN DU



ENCADRÉ 3

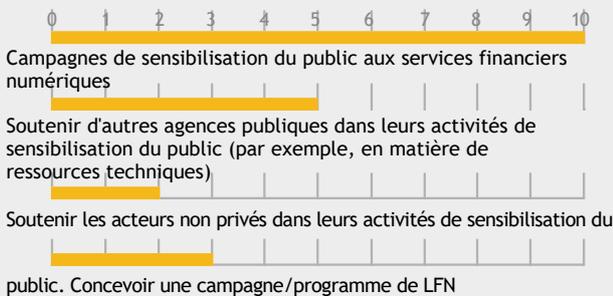
ACTIONS DE LFN NON RÉGLEMENTAIRES ENTREPRISES PAR LES RÉGULATEURS AU SEIN DU RÉSEAU AIF ET LEUR EFFICACITÉ



Pour relever les nouveaux défis, les régulateurs du réseau de l'AIF entreprennent de plus en plus d'activités liées à la LFN qui, à l'origine, ne relèvent pas de leur mandat réglementaire. Il n'existe pas d'approche uniforme en la matière. Alors que certains régulateurs préfèrent élaborer leurs propres campagnes de sensibilisation du public sur les SFN, dans d'autres juridictions, les régulateurs accompagnent des acteurs dans leurs efforts de sensibilisation à la LFN au lieu d'élaborer leurs propres campagnes et de se concentrer sur d'autres activités d'impact, telles que la collecte de données. La disponibilité interne des ressources et des capacités financières, humaines, les priorités stratégiques et politiques, ainsi que les mandats institutionnels, sont quelques-uns des facteurs qui influent sur l'approche choisie.

13 GSMA. 2020. Rapport sur le secteur de l'argent mobile.

FIGURE 6. MESURES NON RÉGLEMENTAIRES PRISES PAR LES RÉGULATEURS DANS L'ENSEMBLE DU RÉSEAU AIF (sur 30 répondants)



En termes de canaux de diffusion, les canaux traditionnels et numériques peuvent être utilisés pour diffuser du contenu de LFN. L'enquête du réseau AIF a montré que les campagnes par SMS, les campagnes dans les médias sociaux, les applications mobiles et les formations sur les lieux de travail et dans les écoles figurent parmi les canaux de diffusion les plus courants utilisés par les membres. D'autres canaux, tels que la radio et la télévision, la réponse vocale interactive (RVI), la messagerie automatisée et les campagnes par courrier électronique, sont moins fréquemment utilisés, de même que la communication par l'intermédiaire d'organisations communautaires ou de base. La promotion du LFN par le biais du programme scolaire n'a été mentionnée comme moyen largement utilisé que dans trois pays (Jordanie, Îles Salomon et Philippines).

Malgré l'importance de l'évaluation pour mieux comprendre l'impact des programmes de LFN sur le consommateur, plus de 30 % des répondants (11 pays sur 30) dans le cadre de l'enquête AIF LFN ne mesurent pas l'impact de leurs programmes de LFN. Pour ceux qui mettent en œuvre des activités de suivi et d'évaluation, certaines des méthodes utilisées comprennent l'utilisation de données provenant des prestataires de services de première ligne tels que le service des réclamations ou le Bureau des consommateurs (37 %), des enquêtes périodiques sur la demande (20 %), des études sur les changements de comportement (17 %) et des changements de politique tels que des révisions ou des innovations dans les mécanismes de réglementation tels que SupTech (7 %).

RECOMMANDATIONS PRINCIPALES

1. Dans la mesure du possible, intégrer le LFN dans les programmes existants d'éducation financière et d'inclusion financière. Suite à la recommandation d'intégrer la LFN dans les NFIS/NFES existants, les autorités sont encouragées à concrétiser cette recommandation en s'assurant que les projets de LFN sont intégrés dans les activités/programmes d'éducation financière ou d'inclusion financière en faveur des consommateurs. De même, dans les juridictions qui n'ont pas de NFIS/NFES, les autorités peuvent envisager d'intégrer les programmes/objectifs de LFN dans leurs projets autonomes d'éducation financière et d'inclusion financière. Il s'agit également d'intégrer les compétences en matière de LFN dans les programmes d'éducation financière existants dans les écoles. De nombreux pays sont en train de mettre en place des réformes plus larges des programmes scolaires afin d'introduire la culture financière dans leurs programmes. Il s'agit d'une opportunité inexploitée de soutenir la LFN en faveur des jeunes par le biais du programme scolaire formel.

2. Concevoir des programmes de LFN bien définis en faveur du groupe cible approprié.

Les programmes doivent être adaptés aux besoins et aux lacunes des populations cibles, à leur niveau de culture financière et numérique, au degré de maturité du marché des services financiers numériques et aux principaux risques pour les consommateurs du côté de la demande au sein de la juridiction. Pour relever les principaux défis liés à la demande, les mesures suivantes peuvent être envisagées :

- Utiliser un langage et une présentation appropriés dans les programmes de LFN.
- Prendre en compte la multiplicité des langues locales utilisées au sein des juridictions dans l'élaboration et la diffusion du matériel et des programmes de LFN.
- Prendre en compte des normes culturelles et sociales pertinentes présentes qui peuvent avoir une influence sur l'adoption et l'utilisation des SFN au-delà des dimensions de connaissance et de sensibilisation, telles que la possession et l'utilisation d'appareils numériques (voir, par exemple, la section sur les femmes).
- Résolution des problèmes liés à la complexité des SFN par le biais d'approches et de canaux novateurs.
- Intégration des principales contraintes du côté de la demande et des solutions pertinentes dans la formation du personnel chargé des programmes de LFN. Par exemple, cela peut inclure des formations sur la sensibilité au genre et à l'âge, ou le recrutement de personnel parlant la langue locale.
- Utilisation des informations comportementales dans la conception des programmes de LFN. Cela peut inclure l'utilisation d'études de cas, de moments propices à l'apprentissage qui sont pertinents pour les questions thématiques clés de LFN.

Ces recommandations peuvent être utilisées pour :

- > Des programmes/campagnes de LFN conçus et mis en œuvre directement par le régulateur ;

- > Des lignes directrices sur la LFN que les régulateurs publient à l'intention des acteurs du secteur privé pour la mise en œuvre des campagnes/programmes de sensibilisation sur la LFN (voir la section sur les considérations relatives à l'offre) ;
- > Lignes directrices de LFN à l'intention des associations professionnelles, que ces dernières peuvent inclure dans leur code de conduite pour les membres.

3. La LFN doit être dispensée par des canaux efficaces, appropriés et novateurs.

Les outils, les canaux et les méthodes de diffusion doivent être soigneusement sélectionnés et être pertinents et accessibles au groupe cible identifié et à ses besoins en matière de LFN.

Par exemple, l'utilisation de canaux numériques (tels que les applications mobiles, les jeux numériques et les médias sociaux) pour atteindre les jeunes urbains ou scolarisés (voir le Toolkit de LFN pour plus d'informations sur les outils et les canaux de diffusion). En utilisant ces canaux numériques, il est important de prendre en compte des facteurs tels que la taille des caractères et la longueur du texte (pour garantir la facilité de lecture), la taille des applications mobiles, le contenu vidéo/graphique (qui peut encourager/décourager le téléchargement et le partage en raison de la taille des données), la langue, la longueur et le délai approprié de déploiement (IVR) et de la messagerie automatisée, entre autres.

4. Travailler en partenariat avec les acteurs concernés et les soutenir pour sensibiliser les populations ciblées.

Identifier les organisations/institutions clés ayant une expertise dans le travail avec les populations ciblées afin de créer des synergies et des partenariats pour se rapprocher de ces populations.

Cela ne doit pas se limiter aux organisations qui proposent des programmes en matière d'inclusion financière ou d'éducation financière. L'objectif doit être d'accéder aux populations ciblées. Par conséquent, pour les organisations qui n'ont pas d'expertise en matière d'inclusion financière ou d'éducation, les autorités peuvent soit renforcer leur capacité à mettre en œuvre des programmes de LFN, soit mettre en œuvre des programmes avec d'autres organisations compétentes en matière d'inclusion financière/éducation.

5. Intégrer des indicateurs côté de la demande dans le cadre de suivi et d'évaluation tout au long du cycle de vie de la stratégie de LFN.

Il est important d'effectuer un suivi et une évaluation réguliers des programmes de LFN afin de contribuer au développement, à la mise en œuvre et à la mise à jour périodique de la stratégie et des indicateurs. À cette fin, il convient de veiller à ce que le cadre de suivi et d'évaluation tienne compte des données de référence, des objectifs et des indicateurs clés du côté de la demande, afin de faciliter l'élaboration de la stratégie et ses mises à jour périodiques. Le suivi et l'évaluation peuvent nécessiter des ressources importantes, c'est pourquoi les autorités peuvent envisager d'établir des partenariats avec des organisations/institutions compétentes qui génèrent des données pertinentes du côté de la demande dans le cadre de leurs activités, afin d'avoir accès à des données opportunes et pertinentes pour l'élaboration et

ÉTUDE DE CAS

Programme de sensibilisation à la culture numérique et à la cyber-sécurité aux Philippines



Bangko Sentral ng Pilipinas (BSP), la banque centrale de la République des Philippines, a prévu le lancement d'un programme de littératie numérique et de sensibilisation à la cyber-sécurité, en collaboration avec des associations professionnelles et des parties prenantes sélectionnées. Ce programme soutient la priorité politique de la BSP qui est de développer l'écosystème de la finance numérique en encourageant son utilisation à grande échelle par les consommateurs dans tous les secteurs. L'objectif sous-jacent du programme est d'accroître la confiance dans la sécurité des paiements numériques et des autres transactions financières basées sur la technologie, en particulier à la lumière des options de plus en plus nombreuses qui sont offertes sur le marché financier. L'élaboration du programme a été réalisée en collaboration avec l'USAID

l'équipe du projet E-Peso et en consultation avec les banques et les associations du secteur FinTech. Le programme s'est également appuyé sur les résultats d'une analyse des médias sociaux réalisée par Evident, une société de communication stratégique ayant une expérience reconnue dans la création de campagnes de marketing et de relations publiques intégrées et fondées sur des données probantes. Evident a été engagé par l'USAID E-PESO pour créer un plan de communication et un cahier des charges, en particulier sur la sensibilisation à la cyber-sécurité. L'étape suivante consistera à rédiger la note conceptuelle du programme pour recueillir les commentaires de l'industrie. Elle définira les rôles et les responsabilités des principales parties prenantes et proposera des thèmes généraux et des messages clés. Le plan de communication et le cahier des charges doivent faire partie du message.

mise en œuvre de la stratégie de LFN. À cette fin :

- Instituer des mécanismes pour faciliter la collecte de données désagrégées sur les populations cibles.
- Fournir des orientations sur la collecte de données, le suivi et l'évaluation aux partenaires de mise en œuvre - afin de garantir une approche harmonisée dans la mise en œuvre du cadre de suivi et d'évaluation.
- Réaliser une évaluation à mi-parcours dans le cas de stratégies pluriannuelles afin d'évaluer les progrès à mi-parcours et de mettre à jour la stratégie de LFN pour combler les lacunes et relever les défis au cours de la première moitié du cycle de la stratégie.
- Effectuer une évaluation finale/post-mise en œuvre pour évaluer l'impact de la stratégie, entre autres.
- S'assurer que les résultats de l'évaluation de la stratégie de LFN sont communiqués aux parties prenantes, aux cadres supérieurs des institutions chefs de file et de mise en œuvre, aux partenaires (financiers), aux donateurs ainsi qu'au grand public. La communication autour des résultats obtenus au cours de la période de mise en œuvre peut être utilisée pour mettre en application et renforcer les partenariats existants et promouvoir l'importance de la LFN dans le programme national d'éducation financière/d'inclusion financière.

4 ORIENTATIONS SUR DES QUESTIONS TRANSVERSALES

GROUPES CIBLES POUR LES PROGRAMMES DE LA LFN

Les SFN ont été un outil puissant pour faciliter l'inclusion financière de segments auparavant sous-bancarisés ou non bancarisés, y compris les groupes les plus vulnérables et marginalisés. Dans le même temps, les vulnérabilités inhérentes à ces populations peuvent les exposer ou les rendre plus vulnérables aux risques liés à la protection des consommateurs dans le cadre des SFN. Ces vulnérabilités peuvent être des facteurs socio-économiques tels que de faibles revenus, des opportunités socio-économiques limitées, mais aussi des caractéristiques inhérentes à ces populations telles que le sexe, l'âge, le statut socio-économique et les niveaux de revenus, la situation géographique, l'appartenance ethnique ou la nationalité, le statut dans le pays, les handicaps existants, entre autres facteurs.

Comme c'est le cas pour la NFIS,¹⁴ une stratégie de LFN doit transmettre un message fort, clair et succinct sur les domaines d'intervention et les groupes cibles considérés comme les plus pertinents pour les interventions. Les études diagnostiques sous-jacentes et la cartographie des parties prenantes et des programmes existants doivent permettre d'établir un ordre de priorité pour les groupes cibles qui ont le plus besoin d'interventions de LFN. Les recommandations ci-dessous visent à aider les décideurs politiques à sélectionner les groupes cibles les plus vulnérables ayant besoin de LFN, ainsi qu'à mettre en évidence les défis spécifiques du côté de la demande et les recommandations pour certains groupes les plus concernés.

- à savoir les femmes, les jeunes et les migrants/réfugiés/déplacés internes.

RECOMMANDATIONS PRINCIPALES

- La sélection de la population cible doit être basée sur des études diagnostiques sous-jacentes. Les vulnérabilités inhérentes au groupe, ainsi que sa taille et son importance dans le contexte local, doivent être prises en compte lors de la sélection du groupe (par exemple, les pays dont une part importante de la population est composée de jeunes ou du secteur informel devraient donner la priorité à ce segment).
- Tout groupe cible identifié pour les programmes de LFN n'est pas homogène, d'où la nécessité d'une segmentation plus poussée des données afin d'identifier les vulnérabilités et les risques particuliers, ainsi que les outils et les canaux de prestation de LFN appropriés (par exemple, toutes les femmes du pays ne peuvent pas être traitées comme un groupe homogène, car des facteurs tels que le statut socio-économique, le niveau d'éducation ou l'appartenance ethnique/culturelle influencent les différents niveaux de vulnérabilité). Il est donc important de s'appuyer sur une analyse approfondie des données relatives à la demande ainsi que sur l'expertise des parties prenantes concernées pour une segmentation et un ciblage efficaces.

- Étudier les possibilités d'obtenir des données désagrégées sur les populations vulnérables ciblées (par exemple, des données sur l'adoption, l'utilisation, les plaintes, les risques, etc. Exemple : dans le cadre de l'élaboration d'une stratégie de LFN pour les jeunes urbains, au-delà des fournisseurs de SFN (tels que l'argent mobile, le crédit numérique et les plateformes/fournisseurs de financement par la foule), vous pourriez explorer les possibilités d'obtenir d'autres données désagrégées pertinentes provenant de paris sportifs, de jeux en ligne et de plateformes musicales.
- Inclure des représentants des populations cibles dans les consultations pour l'élaboration de la stratégie/du programme de LFN. Cela peut se faire par le biais de processus de consultation publique, d'entretiens, de groupes de discussion ou d'études qualitatives.

Impliquer les parties prenantes concernées et les instances de contrôle concernés à travers l'accès naturel aux groupes vulnérables ciblés. Par exemple, le Ministère de l'éducation pour l'accès aux jeunes scolarisés, le conseil des réfugiés pour les déplacés internes/réfugiés, les organisations religieuses et communautaires pour l'accès aux femmes.

ENCADRÉ 4

GROUPES CIBLES DE LFN DANS LE RÉSEAU AIF



Parmi les personnes interrogées dans le cadre de l'enquête AIF LFN, Les femmes (60 %), les jeunes plus âgés (57 %), les MPME et les commerçants (57 %), ainsi que les communautés rurales, sont les segments de population les plus prioritaires pour les programmes de LFN. Ils sont suivis par d'autres groupes, tels que les jeunes, les groupes à faibles revenus et la population active/les employés. Seuls six pays accordent la priorité aux programmes de LFN en faveur des personnes déplacées de force et des migrants sans papiers, trois pays accordent la priorité aux personnes âgées et un pays accorde la priorité aux membres de la diaspora à l'étranger (voir l'annexe pour plus de détails).

1. La jeunesse

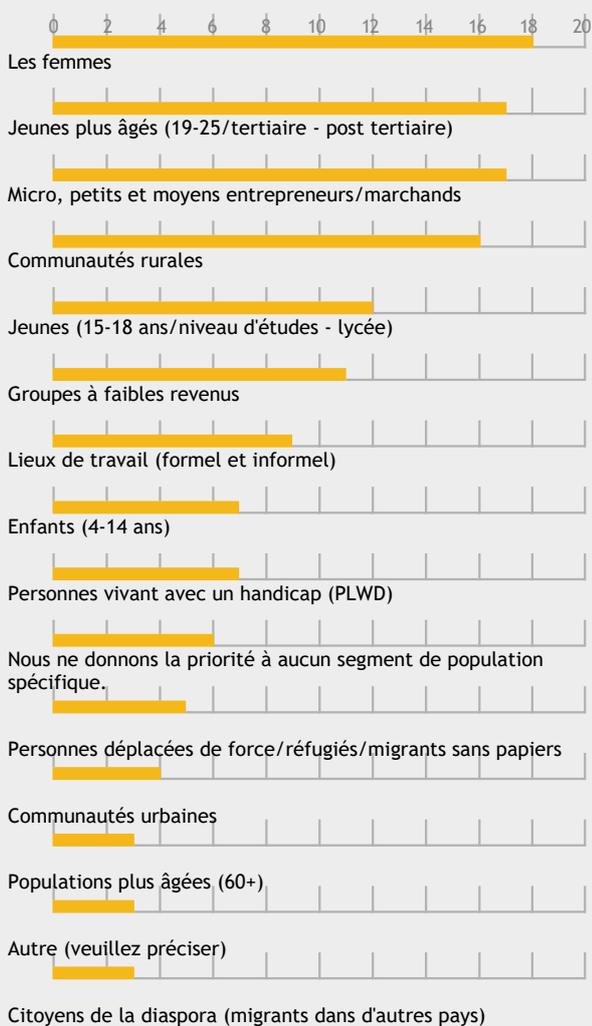
JUSTIFICATION

Alors que les jeunes continuent d'être exclus financièrement de manière disproportionnée (seuls 56 % des 15-24 ans ont un compte en banque¹⁵), les innovations technologiques offrent une occasion unique de les inclure dans le système financier formel en utilisant les canaux numériques. Ils sont souvent appelés "natifs du numérique" et ont accès à des appareils numériques qu'ils maîtrisent de plus en plus tôt dans leur vie.

¹⁴ Toolkit pour les stratégies nationales d'inclusion financière AIF (2016) . Note sur la directive n° 20 août 2016.

¹⁵ Global Findex (2017).

FIGURE 7. SEGMENTS DE POPULATION LES PLUS SOUVENT PRIORITAIRES DANS LES PROGRAMMES DE LFN AU SEIN DE L'AIF RÉSEAU (sur 30 répondants)



montrent que les jeunes comprennent mieux que les adultes comment utiliser les DFS¹⁶. Ils sont particulièrement familiers avec la technologie et ont une grande capacité d'adaptation aux nouvelles plateformes numériques. De plus, les entreprises appartenant à des jeunes semblent adopter de plus en plus plusieurs solutions financières et commerciales numériques.¹⁷ Cependant, des études menées au Ghana, au Sénégal, en Ouganda et en Zambie¹⁸ montrent que même si les jeunes sont très conscients des SFN, cette prise de conscience ne se traduit pas nécessairement par une utilisation, et une LFN limitée s'est avérée être l'un des facteurs contribuant à l'inactivité des jeunes en matière de SFN.

RECOMMANDATIONS PRINCIPALES

- Utiliser les canaux numériques, y compris les médias en ligne/sociaux, les jeux et les activités ludo-éducatives pour atteindre les jeunes avec des programmes de LFN ;

- Utiliser un langage adapté à la jeunesse dans les campagnes de communication ;
- Envisager d'utiliser des célébrités ou des personnes influentes dans les médias sociaux pour soutenir les campagnes de LFN ;
- Encourager les fournisseurs de services financiers numériques à développer des produits pertinents avec un contenu d'éducation financière numérique intégré et attrayant pour la jeunesse ;
- S'engager avec le Ministère de l'éducation à intégrer les composantes de la LFN dans les programmes d'éducation financière en cours ;
- Utiliser les informations comportementales telles que les moments propices à l'apprentissage (par exemple, l'obtention du premier prêt pour les études, l'ouverture du premier compte d'épargne, etc.) ;
- Promouvoir les programmes de LFN qui portent sur la compréhension, la connaissance et les risques d'un large éventail de SFN pertinents pour des segments de jeunes ciblés, selon les données disponibles. Exemple : crédit numérique, cryptomonnaies, etc.

ÉTUDE DE CAS

Éducation financière numérique pour les jeunes au Portugal



Le plan stratégique de la Banque du Portugal pour 2017-2020 fait de la LFN l'un de ses objectifs stratégiques, avec une attention particulière pour la jeunesse. Les jeunes ont été choisis comme principal groupe cible, car ils maîtrisent la technologie, sont des utilisateurs actuels et potentiels des SFN et sont des utilisateurs actifs des technologies numériques. Dans le même temps, les jeunes sont relativement peu préoccupés par les risques que posent les technologies en ligne/numériques. En outre, comme l'a montré l'expérience mondiale en matière d'éducation financière, les effets de l'éducation financière sur les jeunes ont un effet d'entraînement sur les adultes, y compris les enseignants et les parents.

La campagne #TopTip (5 conseils pour rester en sécurité en ligne)

s'adresse spécifiquement aux jeunes et les informe des précautions à prendre lors de l'utilisation des canaux numériques.

Une brochure imprimée contenant des recommandations #toptip a été distribuée à toutes les écoles secondaires et bibliothèques scolaires du pays, et des sessions de formation en face à face ont été organisées dans les écoles, en complément de l'utilisation de l'outil #toptip. des canaux numériques tels que le site web destiné aux clients de la banque.

La Banque met en œuvre d'autres activités de LFN, telles que des campagnes de sensibilisation en ligne (via le site Web des clients de la Banque), la distribution de dépliants, de brochures et d'autres documents, des sessions de formation et des séminaires dans les écoles, ainsi que des interventions dans des médias. Ces activités s'adressent également aux adultes et aux personnes âgées qui sont moins à l'aise avec les canaux numériques.

¹⁶ Banque mondiale (2018) Banking on the Future : Les jeunes et les services financiers numériques en Afrique subsaharienne.

¹⁷ Ibid.

¹⁸ Société financière internationale (2018) Banking on the Future : Les jeunes et les services financiers numériques en Afrique subsaharienne. Field Note 9.

2. Les femmes

JUSTIFICATION

Alors que les pays du monde entier redoublent d'efforts pour combler le fossé entre les hommes et les femmes en matière d'inclusion financière, les femmes du monde entier sont toujours à la traîne par rapport aux hommes en ce qui concerne l'accès aux services financiers formels, ainsi que leur utilisation.¹⁹ En ce qui concerne la LFN, voici quelques-uns des défis qui se posent aux femmes, en particulier aux femmes à faible revenu et aux femmes rurales.

LES FAIBLES TAUX D'ALPHABÉTISATION ET DE NUMÉRATIE.

L'analphabétisme reste un problème qui entrave l'accès des femmes à la finance formelle, et il demeure un obstacle à l'accès au numérique qui touche les femmes plus que les hommes dans le monde entier.

LA FRACTURE NUMÉRIQUE.

Les femmes possèdent moins de téléphones mobiles que les hommes et ont moins accès à l'internet (mobile).²⁰ Au niveau mondial, les femmes ont en moyenne 20 % moins de chances que les hommes d'avoir un smartphone et, dans de nombreux pays, elles sont moins autonomes et moins actives dans l'acquisition d'un smartphone.²¹ En Asie du Sud et en Afrique, ces proportions s'élèvent respectivement à 70 % et 34 %.²² Les femmes ont également 20 % de chances de moins d'utiliser l'internet mobile et une gamme plus restreinte de services mobiles.²³ En outre, en termes d'utilisation de LFN et de SFN, l'accès ne se limite pas à la possession d'un téléphone mobile - il comprend une couverture et une connectivité du réseau de qualité, l'accès à l'électricité, la disponibilité et l'accès aux agents, aux exigences formelles en matière d'identification et de connaissance du client. En outre, l'accès n'est pas nécessairement synonyme de contrôle - la possession d'un appareil mobile ne signifie pas que les femmes sont habilitées ou même autorisées à l'utiliser.

LES NORMES SOCIALES ET LES BARRIÈRES SOCIÉTALES.

Comme l'ont déjà souligné les publications de l'AIF,²⁴ les facteurs socioculturels associés au statut des femmes dans la communauté continuent d'être des obstacles à leur inclusion financière. Par exemple, les normes sociales peuvent influencer la mobilité des femmes, entravant leur accès et leur utilisation des technologies, tandis que les barrières sociétales peuvent également inclure des barrières juridiques codifiées dans les lois nationales. L'accès n'est pas nécessairement synonyme de contrôle pour les femmes - par exemple, la possession d'un appareil mobile ne signifie pas que les femmes sont autonomes ni même autorisées à l'utiliser. Dans le même temps, les SFN peuvent également favoriser l'inclusion financière des femmes, en leur permettant de contourner les normes sociales existantes.

LES CONNAISSANCES FINANCIÈRES LIMITÉES.

Les technologies numériques ont le potentiel d'accélérer l'inclusion financière des femmes, si les risques associés à leur utilisation, y compris la compétence financière et

la protection des consommateurs sont gérés convenablement. Une enquête menée en 2017 auprès des membres de l'AIF a montré que 75 % des répondants considèrent les connaissances financières essentielles comme principal obstacle à l'inclusion financière des femmes.²⁵

Une connaissance et une compréhension limitées des services et concepts financiers de base constituent des obstacles à une meilleure compréhension des services financiers plus complexes.

RECOMMANDATIONS PRINCIPALES

- Encourager les prestataires de SFN à concevoir des produits adaptés aux besoins des femmes et aux normes sociales locales, et à intégrer une forte composante de LFN.
- Créer des partenariats avec les parties prenantes concernées, telles que les organismes publics chargés des affaires féminines, les organisations de la société civile et les experts en matière de genre, afin de faciliter la sensibilisation et d'élaborer des contenus pertinents sensibles au genre.
- Encourager/inciter l'utilisation de modèles féminins/de leaders communautaires et de personnel féminin dans la mise en œuvre des programmes de LFN.
- Exiger des prestataires de services financiers numériques qu'ils communiquent des données ventilées par sexe, par exemple sur les réclamations et les litiges relatifs aux plaintes, l'utilisation du produit, les programmes de sensibilisation et d'éducation, etc.
- Soutenir le personnel chargé de la promotion de l'éducation financière/de la LFN, ainsi que d'autres parties prenantes, y compris les prestataires de services financiers numériques, par un renforcement des capacités sensible au genre, afin de mieux comprendre les vulnérabilités particulières des femmes en général, les différents sous-segments de femmes, les défis spécifiques et la manière de les intégrer dans une prestation de LFN sensible au genre.
- Utiliser les informations comportementales, par exemple se concentrer sur les moments propices à l'apprentissage, comme lorsque les femmes reçoivent des paiements du gouvernement, des envois de fonds ou achètent des produits et des services financiers.
- Envisager le plaidoyer des femmes en faveur de la LFN, en particulier dans les communautés où les normes et les valeurs fondées sur le genre sont rigoureuses.

19 Banque mondiale (2017) Global Index.

20 Rowntree, O. et Matthew, S. 2020. The Mobile Gender Gap Report, GSMA, Londres.

21 GSMA. 2020. The Mobile Gender Gap Report 2020 <https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2020/05/GSMA-The-Mobile-Gender-Gap-Report-2020.pdf>

22 OCDE. 2018. Comblent le fossé numérique entre les hommes et les femmes : inclure, améliorer les compétences, innover.

23 Ibid.

24 Voir, par exemple, https://www.afi-global.org/sites/default/files/publications/2020-06/AFI_WFI_DFS_SR_ISBN_digital.pdf

25 https://financialallianceforwomen.org/wp-content/uploads/cma_attachments/1.550673702E+12_AFI2017_Gender_full_AW2_digital.pdf

ÉTUDE DE CAS

Le LFN en faveur des femmes au Bangladesh



La Banque du Bangladesh collabore avec d'autres acteurs du secteur pour améliorer la participation des femmes en renforçant leurs capacités dans le domaine des SFN qui les concerne et en renforçant davantage la confiance dans le système financier par la mise en place de services adaptés aux femmes. L'organisation a créé un lien Internet intitulé "Financial Literacy" (éducation financière). Le lien Internet contient des livres d'histoires, des jeux, des vidéos, des textes, une calculatrice financière, des produits et des informations sur les canaux de prestation. La Banque du Bangladesh collabore avec le Ministère de l'éducation pour la mise en place de programmes d'éducation financière dans les écoles et les établissements d'enseignement supérieur, sur lesquels elle pourrait s'appuyer pour élaborer des programmes de LFN.

3. Migrants et réfugiés

JUSTIFICATION

Selon le HCR, le nombre de personnes déplacées de force dans le monde est désormais le plus élevé jamais enregistré. Les migrants, les réfugiés et les personnes déplacées internes sont confrontés à un certain nombre de défis socio-économiques, notamment en matière de logement, d'emploi, d'accès à l'éducation et aux soins de santé, de discrimination, etc. Dans le même temps, ces groupes sont touchés de manière disproportionnée par la pandémie mondiale actuelle (COVID-19), compte tenu de la menace potentielle élevée d'exposition au virus et des répercussions socio-économiques qui en découlent.²⁶ L'essor des SFN offre la possibilité d'inclure financièrement ces groupes et de leur donner des moyens d'action économiques. Toutefois, dans de nombreuses régions, les taux de pénétration et d'adoption restent faibles, en raison du manque de compétences numériques et de connaissances financières ainsi que la faible sensibilisation en matière financière.

RECOMMANDATIONS PRINCIPALES

- Élargir les efforts de LFN avec du contenu sur les produits et services numériques pertinents, tels que les services de transfert de fonds, les produits associés tels que les comptes d'épargne, ou les paiements transfrontaliers ;
- Utiliser les moments favorables à l'apprentissage, tels que l'orientation avant le départ, l'envoi et/ou la collecte de fonds, etc.
- Impliquer les communautés de la diaspora, les gouvernements et les acteurs de la société civile dans les pays d'accueil pour la mise à disposition de la LFN ;
- Envisager d'étendre les activités de sensibilisation de la LFN aux familles des migrants et des bénéficiaires de transferts de fonds ;
- Utiliser les réseaux numériques et les médias utilisés par les migrants pour faire connaître la LFN.

ÉTUDE DE CAS

Culture financière numérique pour les réfugiés en Jordanie



Les SFN constituent l'un des trois piliers fondamentaux de la SNIF 2018-2020 de la Jordanie et l'amélioration de la connaissance en finance s'entrecroise avec toutes les composantes de la SNIF en tant que pilier principal de l'inclusion financière. L'accès des réfugiés et des non-ressortissants aux SFN est l'un des engagements pris par la Jordanie dans le cadre de la déclaration de Maya de l'AIF, et des actions relevant de cet engagement sont mises en œuvre par plusieurs parties prenantes, y compris des donateurs internationaux. Digi#ances est un projet de la GIZ qui vise à améliorer l'accès aux transferts de fonds numériques transfrontaliers et à d'autres services financiers numériques en Jordanie. Le principal domaine d'intervention de ce projet est le renforcement des activités de sensibilisation financière et la conception de campagnes de sensibilisation financière qui visent à promouvoir une utilisation responsable des SFN. Dans le cadre du programme Digi#ances, une campagne de masse, des programmes de formation et d'autres cours de formation sont proposés aux groupes cibles du projet, les Jordaniens à faibles revenus et les réfugiés syriens. Ce groupe se concentre principalement sur les réfugiés afin de leur permettre d'obtenir l'impact financier nécessaire par le biais des SFN.

4. La LFN en situation de crise et d'urgence

JUSTIFICATION

Les récentes situations de crise à grande échelle, qu'il s'agisse de catastrophes naturelles, de conflits nationaux ou régionaux ou de crises sanitaires mondiales, ont donné lieu au déploiement des SFN en tant qu'outil de réponse aux situations d'urgence. Faciliter le financement des transactions et la distribution d'allocations sociales lorsque les mouvements et l'utilisation des infrastructures traditionnelles sont limités/inhibés.

Alors que la pandémie mondiale de COVID-19- en cours s'est amplifiée, les solutions des SFN ont joué un rôle central dans les réponses du gouvernement et du secteur financier. Les bouclages nationaux, les couvre-feux, les restrictions sur les services physiques et les infrastructures et la distanciation sociale ont encore accéléré l'adoption et l'utilisation des SFN. La crise COVID-19 a montré que les situations d'urgence ont tendance à contraindre les segments vulnérables, tels que les travailleurs informels, les femmes, les personnes âgées et les MPME, à adopter et à utiliser les SFN.²⁷ Cela exacerbe encore les vulnérabilités liées aux inégalités existantes telles que la culture générale et numérique, l'accès aux appareils numériques ou à Internet, les compétences financières, etc. Il est donc important de s'assurer

²⁶ UNHCR 2020, *Moyens de subsistance, alimentation et avenir : COVID-19 et les personnes déplacées*.
<https://storymaps.arcgis.com/stories/4b999f79628644df84ccb7c10a9edd9e>

²⁷ AIF (2020) cadre politique pour l'utilisation des services financiers numériques pour répondre aux urgences mondiales - cas du covid-19.

des segments déjà exclus de manière disproportionnée, tels que les femmes et les jeunes, ne sont pas laissés pour compte pendant la crise. ²⁸Dans ces conditions, le renforcement de la LFN devient une tâche cruciale pour les régulateurs et les PSF afin de minimiser les risques éventuels pour la protection du consommateur, de maintenir les progrès réalisés en matière d'inclusion financière et d'assurer la stabilité financière.

RECOMMANDATIONS PRINCIPALES

- Lancer une campagne de sensibilisation pour informer la population sur les mesures d'atténuation, les programmes d'aide disponibles, les systèmes de protection des consommateurs, les mécanismes de réclamation, les mécanismes de réparation et les risques éventuels.
- S'engager auprès des prestataires de services financiers numériques par le biais de la promotion des lignes directrices sur la conduite responsable des entreprises et en renforçant les efforts de sensibilisation du public aux questions pertinentes concernant les risques et les mesures d'atténuation.
- Veiller à ce que les interventions d'urgence soient conformes aux principes de protection des consommateurs des SFN (voir le cadre politique de l'AIF pour la protection des consommateurs des SFN).

ÉTUDE DE CAS

Lutte contre l'augmentation des cas de fraude en ligne en Belgique



Lors de la première épidémie de COVID-19, l'Autorité chargée des services et marchés financiers (FSMA) de Belgique a lancé une campagne contre la fraude financière en ligne. En partie à cause de la crise du coronavirus, le risque d'être confronté à une telle fraude avait augmenté. La campagne a été menée via Facebook et Google, car les victimes sont souvent contactées via les médias sociaux, et elle visait à mettre en garde les victimes potentielles contre des offres qui semblaient trop belles pour être vraies. La section anti-fraude du site web de la FSMA a également été mise à jour. Les visiteurs pouvaient, entre autres, passer un court test en ligne pour déterminer si une offre qu'ils avaient reçue était frauduleuse. Le test consistait en neuf questions rapides et donnait une indication du risque de fraude.

CONCLUSION

Il est essentiel de promouvoir la LFN de la population pour améliorer l'accès aux services financiers formels de qualité et leur utilisation et pour préserver les acquis de l'inclusion financière.

Les principales recommandations stratégiques concernant (i) l'environnement juridique, réglementaire et politique, (ii) l'offre/le fournisseur, (iii) la conception et la mise en oeuvre de programmes de LFN axées sur la demande fourniront l'orientation nécessaire aux régulateurs et aux décideurs politiques pour intégrer la LFN dans les stratégies nationales d'inclusion financière et les cadres de protection du consommateur.

Ceci est particulièrement important pour une ère post-Covid-19, où la LFN est indispensable pour soutenir la montée en puissance sans précédent de l'utilisation des SFN rendue nécessaire par la pandémie. Au niveau de l'AIF, ce produit informatique soutiendra les programmes de renforcement des capacités en matière de LFN.



En complément de cette note sur la directive, lire le toolkit d'éducation financière numérique de l'AIF (2021).

[> Voir ici](#)

ANNEXE

TABLEAU 1.
PROGRAMMES STRATÉGIQUES/RÉGLEMENTAIRES DE LA LFN MIS EN ŒUVRE AU SEIN DU RÉSEAU DE L' AIF POUR RÉSOUDRE LES PROBLÈMES DE RISQUE LIÉS À LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR DES SFN

Règlements relatifs à la sûreté et à la sécurité des SFN (par exemple, lignes directrices relatives à la protection du consommateur des services financiers)	Afghanistan, Bangladesh, Burundi, Cambodge, RDC, Égypte, El Salvador, Honduras, Côte d'Ivoire, Jordanie, Mauritanie, Népal, Philippines, Sao Tomé-et-Principe, Îles Salomon, Soudan du Sud, Suriname, Thaïlande, Ouganda.
Droits des consommateurs et mécanismes/systèmes de réparation	Afghanistan, Bangladesh, Burundi, Costa Rica, Fidji, Honduras, Jordanie, Nigeria, Papouasie-Nouvelle-Guinée, Philippines, Sao Tomé-et-Principe, Thaïlande, Timor-Oriental, Tonga, Tunisie, Ouganda.
Engagement avec les PSF et les fournisseurs de solutions de la FinTech (y compris les directives) pour améliorer la sensibilisation des consommateurs à la LFN	Bangladesh, Cambodge, El Salvador, Mexique, Philippines, Samoa, Suriname, Thaïlande, Timor Leste, Ouganda, Vanuatu.
Programmes politiques/réglementaires prévues (en projet)	Côte d'Ivoire, Mauritanie, Nigeria, Tonga.

TABLEAU 2.
INSTITUTIONS QUI METTENT EN PLACE DES PROGRAMMES DE LFN DANS LES PAYS MEMBRES DE L'AIF

Banque centrale	Papouasie-Nouvelle-Guinée, Mauritanie, Nigeria, Thaïlande, Timor-Leste, Égypte, Ouganda, Burundi, El Salvador, RDC, Philippines, Afghanistan, Tunisie, Samoa, Vanuatu, Îles Salomon, Cambodge, Mexique.
Prestataires de services financiers	Papouasie-Nouvelle-Guinée, Fidji, Nigeria, Bangladesh, Thaïlande, Népal, Égypte, Ouganda, Burundi, RDC, Philippines, Costa Rica, Tunisie, Jordanie, Honduras, Vanuatu, Mexique.
Opérateurs de réseaux mobiles	Fidji, Côte d'Ivoire, Nigeria, Égypte, Ouganda, RDC, Jordanie, Honduras, Vanuatu, Togo, Maroc.
Associations du secteur financier	Thaïlande, Ouganda, El Salvador, RDC, Philippines, Costa Rica, Tunisie, Suriname, Honduras, Mexique, Sao Tomé et Principe.
Autres régulateurs financiers (marché des capitaux, assurances, pensions, etc.)	El Salvador, Fidji, Nigeria, Thaïlande, Timor Leste, Égypte, Ouganda, Costa Rica, Mexique.
Fournisseurs de solutions de la FinTech	Nigeria, Timor Leste, Ouganda, Égypte, El Salvador, Philippines, Honduras.
Organisations non gouvernementales (y compris bilatérales et multilatérales, par exemple le système des Nations unies)	Fidji, Bangladesh, Thaïlande, Timor Leste, Tunisie, Jordanie, Vanuatu.
Ministère des finances	Côte d'Ivoire, Sud-Soudan, Bangladesh, Thaïlande, Égypte.
Ministère de l'éducation	Côte d'Ivoire, Soudan du Sud, Jordanie, Vanuatu.
Ministère/agence pour les femmes	Bangladesh, Fidji, Tunisie, Vanuatu.
Services financiers Commerçants	Nigeria, Ouganda.
Telco/régulateur des communications	Maroc, Ouganda.
Autre (veuillez préciser)	Centre d'excellence pour l'inclusion financière (Papouasie-Nouvelle-Guinée), Ministère de l'économie (Costa Rica), GIZ, INJAZ, AlHusseïn Fund for Excellence (Jordanie).

Source : Enquête de l'AIF sur la littératie financière numérique

TABLEAU 3.
MESURES NON RÉGLEMENTAIRES/POLITIQUES ENTREPRISES PAR LES MEMBRES DE L'AIF POUR PROMOUVOIR LA LFN AU NIVEAU NATIONAL

Campagnes de sensibilisation du public sur les SFN	Afghanistan, Bangladesh, Thaïlande, Timor Leste, Ouganda, El Salvador, Philippines, Jordanie, Suriname, Honduras.
Soutenir d'autres agences publiques dans leurs activités de sensibilisation du public (par exemple, en matière de ressources techniques)	Bangladesh, Égypte, Fidji, Costa Rica, Mexique.
Soutenir les parties prenantes non privées dans leurs activités de sensibilisation du public	Bangladesh, Fidji.
Concevoir actuellement la campagne/le programme de LFN	Nigeria, Samoa, Philippines.

TABLEAU 4.
SEGMENTS DE POPULATION PRIORITAIRES POUR LES PROGRAMMES DE LFN AU SEIN DU RÉSEAU AIF

Les femmes	Afghanistan, Bangladesh, Burundi, Costa Rica, RDC, Égypte, Fidji, Honduras, Côte d'Ivoire, Jordanie, Mexique, Nigeria, Sao Tomé-et-Principe, Sud-Soudan, Timor-Oriental, Tunisie, Ouganda, Vanuatu.
Jeunes plus âgés (19-25)	Afghanistan, Bangladesh, Burundi, RDC, Égypte, Fidji, Honduras, Côte d'Ivoire, Jordanie, Mexique, Nigeria, Sao Tomé-et-Principe, Sud-Soudan, Thaïlande, Timor-Oriental, Ouganda, Vanuatu.
MPME / Commerçants	Afghanistan, Bangladesh, Burundi, Costa Rica, RDC, Égypte, Fidji, Honduras, Côte d'Ivoire, Mexique, Nigeria, Sud-Soudan, Suriname, Timor Leste, Tunisie, Ouganda, Vanuatu.
Communautés rurales	Afghanistan, Bangladesh, Burundi, Costa Rica, RDC, El Salvador, Fidji, Honduras, Côte d'Ivoire, Jordanie, Mexique, Nigeria, Sud-Soudan, Timor Leste, Ouganda, Vanuatu.
Jeunes (15-18) Groupes à faibles revenus	Bangladesh, RDC, Égypte, Fidji, Honduras, Côte d'Ivoire, Jordanie, Nigeria, Thaïlande, Timor Leste, Ouganda, Vanuatu.
Lieux de travail (formels et informels)	RDC, El Salvador, Fidji, Nigeria, Soudan du Sud, Suriname, Thaïlande, Timor Leste, Ouganda, Vanuatu.
Enfants (4-14 ans)	Bangladesh, Fidji, Honduras, Jordanie, Nigeria, Tunisie, Ouganda.
Personnes vivant avec un handicap (PLWD)	Bangladesh, Fidji, Nigeria, Soudan du Sud, Timor Leste, Ouganda,
FDPs/Réfugiés/migrants sans papiers	Vanuatu. Bangladesh, Fidji, Jordanie, Nigeria, Ouganda.
Communautés urbaines	Afghanistan, Mexique, Timor Leste, Vanuatu.
Population plus âgée	Mexique, Timor Leste, Vanuatu.
Citoyens de la diaspora (migrants à l'étranger)	Timor Leste.
Aucun segment spécifique n'est (encore) prioritaire.	Cambodge, Mauritanie, Népal, Papouasie-Nouvelle-Guinée, Philippines, Samoa, Îles Salomon, Tonga.

RÉFÉRENCES UTILES ET LIENS

- Alliance pour l'inclusion financière, 2020. Modèle de stratégie nationale d'inclusion financière.
- Alliance pour l'inclusion financière, 2020. Éducation financière pour les MPME : identification des besoins éducatifs des MPME.
- Alliance pour l'inclusion financière, 2020. Cadre politique, Matrice des compétences financières pour les adultes.
- Alliance pour l'inclusion financière, 2019. Le cheminement de l'Ouganda vers la finance inclusive grâce aux services financiers numériques.
- Alliance pour l'inclusion financière, 2017. Toolkit pour les données ventilées par sexe
- Alliance pour l'inclusion financière. 2016 : Toolkit pour les stratégies nationales d'inclusion financière.
- Alliance pour l'inclusion financière, 2020. Modèle de politique de protection du consommateur pour les services financiers numériques.
- Alliance pour l'inclusion financière, 2015. Stratégies nationales d'inclusion financière : état actuel des pratiques.
- Banque asiatique de développement. 2016. Services financiers numériques dans le Pacifique : expériences et questions réglementaires.
- Initiative mondiale pour l'inclusion financière (FIGI) - Groupe de la Banque mondiale. 2020. Cadre de compétences des consommateurs des SFN.
- Finequity.2020. Groupe de discussion sur la littératie financière numérique.
- Partenariat mondial pour l'inclusion financière. 2010. Les neuf principes du G20 pour une inclusion financière innovante GSMA. 2020. Rapport sur le secteur de l'Argent mobile.
- FMI. 2020. Les promesses de la Fintech L'inclusion financière dans l'ère post COVID-19
- ÉTUDE du FMI. 2020. Les services financiers numériques et la pandémie : Opportunités et risques pour les économies émergentes et en développement
- IFC et Mastercard Foundation. 2017. Banking on the future : youth and digital financial services in Sub-Saharan Africa" (Les jeunes et les services financiers numériques en Afrique subsaharienne). Field Note 9.
- OCDE. 2020. Promouvoir l'inclusion financière numérique de la jeunesse.
- OCDE. 2018. L'application des informations comportementales aux programmes et initiatives d'éducation financière et de formation des investisseurs.
- OCDE. 2019. Smarter financial education : key lessons from behavioral insights for financial literacy initiatives (Éducation financière plus intelligente : leçons clés tirées des informations comportementales pour les initiatives d'éducation financière).
- OCDE. 2018. G20/OECD INFE Policy Guidance on Digitalisation and Financial Literacy (orientations politiques du G20/OCDE sur la numérisation et la culture financière).
- OCDE. 2014. Lignes directrices OCDE/INFE pour les acteurs privés et à but non lucratif de l'éducation financière
- UNHCR. 2020. Moyens de subsistance, alimentation et avenir : COVID-19 et les personnes déplacées.
- Groupe de la Banque mondiale. 2020. Services financiers numériques.
Note Avril 2020.

ACRONYMES ET ABRÉVIATIONS

AIF	Alliance pour l'inclusion financière
API	Interfaces de programmation d'applications ouvertes
DAB	Distributeur automatique de billets (DAB)
BoU	Banque d'Ouganda
BSP	Bangko Sentral ng Pilipinas
CBN	Banque centrale du Nigéria
CFI	Centre pour l'inclusion financière
LFN	Littératie financière numérique
SFN	Services financiers numériques
FIGI	Initiative mondiale pour l'inclusion financière
G2P	Gouvernement à personnes
GIZ	Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (association allemande pour la coopération internationale)
PDI	Personnes déplacées à l'intérieur du pays
M&E	Suivi et évaluation
MPME	Micro, petites et moyennes entreprises
NFES	Stratégie nationale pour l'éducation financière
NFIS	Stratégie nationale d'inclusion financière
OCDE/INFE	Organisation de coopération économique et de développement / Réseau international pour l'éducation financière
PPP	Partenariat public-privé
PME	Petites et moyennes entreprises

Alliance pour l'inclusion financière

AFI, Sasana Kijang, 2, Jalan Dato' Onn, 50480 Kuala Lumpur, Malaisie
t +60 3 2776 9000 e info@afi-global.org www.afi-global.org

 Alliance pour l'inclusion financière  AFI.History  @NewsAFI  @AFInetwork